

彰化縣彰化市戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理戶籍登記業務及推動為民服務事項，積極推動創新措施，促進行政效率。

二、願景

秉持「熱誠、親切、周到、創新」的服務信念，致力於為民服務工作績效的不斷提升及提供民眾最佳的服務品質。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）現行計畫執行成效

- 1、提升戶籍資料檢索速度，縮短民眾候辦時間：
 - （1）完成除戶戶籍資料索引檔。
 - （2）完成光復後除戶戶籍簿冊影像數位化作業。
 - （3）完成日據時期戶籍資料建置計畫。
- 2、辦理一處受理全程服務工作，設置戶政單一窗口受理戶籍登記事項，隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，以提升戶政服務效率及工作績效。
- 3、為利民眾方便利用中午時間及週六上午申辦各項戶籍業務，實施彈性上班，提供便民服務。
- 4、歸化國籍輔導工作：
 - （1）承辦本縣外籍配偶生活適應輔導班，協助外籍配偶熟悉本地的風俗民情、生活法律、權利義務以及取得駕照，增加其生活便利性。
 - （2）舉辦外籍人士歸化我國國籍基本語言能力及國民權利義務基本常識測試。
- 5、辦理門牌編釘及整編工作：
 - （1）受理新編、整編及改編申請案件，門牌於三個月內釘掛，並設專簿列管。
 - （2）清查轄內不合邏輯或門牌編釘錯誤之門牌號，調查住戶需求及意願，分區逐件辦理整編。
- 6、協辦健保卡申辦 E 化整合服務系統作業，於受理出生、姓名變更及生日更正登記同時，協助民眾投保及健保卡初、補、換領作業，提供多元服務。
- 7、受理首次申辦護照之人別確認，提升便民服務績效。
- 8、協助發放本縣生育補助及核發幸福生活卡，使產婦及嬰兒獲得適當之照顧，進而鼓勵認同鄉土情懷，增加縣內人口，促進地方繁榮。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：「戶政」業務係庶政之母，與民眾生活息息相關而密不可分；舉凡有關出生、遷徙直到死亡等各項登記，以及身分證、謄本、印鑑等各項重要關係身分、財產權益之資料核發，進而提供政府施政參考的公務統計資料，都必須透過戶政事務所來辦理，是民眾在日常生活中與政府接觸最為密切也最為頻繁的對象與窗口。現代化的政府是服務的政府，民眾對政府的期許不只是有做事，更要做得快、做得好，戶政機關身為第一線服務機關，為民服務工作的良窳，影響民眾對政府施政形象觀感甚大，故不斷努力提升及提供民眾最佳的服務，為戶政所最重要之課題。

（二）優先發展課題

- 1、強化戶籍法令教育及宣導，蒐錄實務案例建檔及建立新進人員輔導機制，藉以提升人員職能，同時加強審核及主管抽核機制，確保戶籍資料正確。
- 2、運用網際網路無遠弗界特性，於網站提供各項申請表件、線上申請項目及進度查詢功能，提升服務便利性。
- 3、發展創新與具附加價值的服務，以積極主動的態度，為民眾服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶政創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保本所資訊作業的安全。
- (四) 推動辦公室自動化及電子化，並落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，落實人民陳情申訴案件列管追蹤。
- (六) 建立完善的施政計畫體系，精進績效管理，彙編本所中程施政計畫、年度施政計畫及年度績效報告。
- (七) 透過「公文整合資訊系統」的資訊化管理，建立自我管理、自動稽催機制，以強化公文進度控管，進而全面提升行政效能

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確戶籍資料、提升為民服務品質（業務成果）
 - 1、落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確性。
- (二) 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩（業務成果）
 - 1、不定期進行戶役政系統工作站人工稽核作業，嚴密資料外洩風險。
- (三) 落實E化作業，加強網路功能（行政效率）
 - 1、擴增線上查詢、預約申辦、表單下載等項目，落實「網路替代馬路」之便民服務原則。
- (四) 強化人員專業職能（行政效率）
 - 1、相關法規解釋令函傳閱同仁周知，並利用所務會議，由主管宣達及解釋，藉以縮短作業時間。
- (五) 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）
 - 1、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供居家申辦服務。
 - 2、主動至轄內各國中辦理國中生初領身分證。
 - 3、舉辦免費法律諮詢，創造服務附加價值。
 - 4、推動跨機關整合服務，民眾申辦戶籍資料變更時，由本所主動通報其他機關，一併辦理相關資料變更作業，民眾得免奔波於各機關之間。
 - 5、實施「健保卡便利站」，於受理戶籍變更登記時，同時為民眾辦理健保卡初補換領作業。
 - 6、辦理護照人別確認服務。
 - 7、協助發放本縣生育補助及核發幸福生活卡。
- (六) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度（服務效能）
 - 1、網路設置民意信箱及建立現場民眾申訴建議管道，對民眾意見反映及陳情案件即時回應；定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果並改進缺失。
- (七) 改善辦(洽)公環境，提升服務效能（服務效能）
 - 1、購置及汰換各項辦(洽)公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。

2、規劃洽公順暢動線、設置平面標示圖，辦理辦公廳舍綠美化，由主管及同仁編組，全員實施5S運動。

3、定期維護及保養冷氣空調、檢測飲用水質以及建築物公共安全檢查、大樓消防安全檢修與申報，提供民眾舒適、便捷、安全的洽公環境。

(八) 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動（組織學習）

1、鼓勵同仁終身學習，組織讀書會，配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參與。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額（組織學習）

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍資料、提升為民服務品質（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	國民身分證製發案件	1	統計數據	平均正確率	99%	99%	99%	99%
2	加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩（業務成果）	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	1	統計數據	辦理次數	180次	180次	180次	180次
3	落實E化作業，加強網路功能（行政效率）	1	公文線上簽核	1	統計數據	平均公文線上簽核比率=線上簽核數÷（電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數）×100%	80%	80%	80%	80%
		2	公文電子發文	1	統計數據	平均公文電子發文比率=電子發文件數÷（電子發文	95%	95%	95%	95%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						件數 + 非電子發 文件數) × 100%				
4	強化人員專業職能 (行政效率)	1	加強法規解釋令函整理及講解	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理法令測驗，增進人員專業素質	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
5	推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度 (服務效能)	1	辦理法律諮詢服務	1	統計數據	辦理次數	10次	10次	10次	10次
6	多方傾聽意見，提升民眾滿意度 (服務效能)	1	民眾滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	97%	97%	97%	97%
7	改善辦(洽)公環境，提升服務效能 (服務效能)	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	編組 5S 督導小組辦理環境清潔	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		3	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	1	統計數據	年度執行率	90%	90%	90%	90%
8	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動 (組織學習)	1	配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參訓	1	統計數據	平均派訓率 (派訓人次 ÷ 舉辦場次)	95%	95%	95%	95%

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式 (如由專家學者) 進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣芬園鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所依戶籍法規定辦理轄內戶籍登記業務，掌理身分、遷徙、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷、其他有關戶籍登記等事項，並佐以國籍法、姓名條例、入出國及移民法、民法、原住民身分法等相關法規，及其他法律授權之規定，使業務能正常推動運作，秉持「簡政便民、為民服務」之理念，提供鄉民迅速、便捷、全方位的服務。

二、願景

以「熱忱、專業、效能」為原則、締造一個「民眾滿意、以客為尊」的服務形象，提供便民服務措施、妥適規劃機關洽公環境及友善網路申辦服務、提升為民服務品質，積極進行多面向跨機關整合服務，使民眾感受「賓至如歸」、「便捷」的服務目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）提升服務品質，深化服務績效

- 1、考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。
- 2、塑造專業、便民、高效能的優質服務形象。
- 3、善用傳播媒體及村民大會活動場所辦理各項施政及服務訊息宣導。
- 4、賡續辦理中午彈性上班、到宅服務等多項便民措施。

（二）便捷服務程序，確保流程透明

- 1、申辦窗口整合情形：設置單一窗口受理全程服務，充實服務設備，增進服務效率。
- 2、行政流程簡化：製作範例、服務手冊、申辦須知等表單，使民眾易瞭解，加速處理時效。
- 3、建立作業標準及工作手冊。
- 4、實施公文管制電腦化，隨時查詢公文處理狀況建立內部稽核制度。

（三）探查民意趨勢，建立顧客關係

- 1、設置主任意見箱，專人處理民眾反映之意見，迅速處理讓民眾有個滿意之答覆。
- 2、設置電子信箱，民眾有 e-mail，本所皆隨時處理回覆，與民眾有互通之管道。
- 3、凡媒體刊載反應有關戶政業務之相關資料，指定專人剪貼分析，藉以廣泛瞭解相關資訊暨便民創新作法，進而酌予參採。
- 4、民眾來所洽公時，遇有較疑難之問題設登記簿予以紀錄、解決。
- 5、訂定民眾意見反映及陳情案件作業規定與處理程序。
- 6、辦理民眾意見調查分析。

（四）豐富服務資訊，促進網路溝通

- 1、網站公開機關基本資料、法規、核心政策、服務措施，並提供無障礙網站溝通環境。
- 2、提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。
- 3、賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。
- 4、規畫資訊安全管理及隱私權保護政策。

（五）創新服務方式，整合服務資源

- 1、配合跨機關聯合服務方案於辦理遷徙登記或姓名變更時可同時通報更改監理、稅務、地政等機關之相關資料。
- 2、派員至學校辦理 14 歲初領國民身分證。

- 3、鼓勵退休員工、村鄰長、村幹事擔任義工，協助服務性工作。
- 4、提供辦理出生登記並初設戶籍符合請領本縣生育補助之民眾，每生育一名新生兒補助新台幣參萬元及核發幸福生活卡、協助出生通報登記與健保投保辦卡。
- 5、核發自然人憑證 IC 卡。

二、環境情勢分析及優先發展課題

隨著時代變遷，社會邁向民主化、多元化及國際化之際，政府施政措施應跟隨民意趨勢，滿足民意需求與福祉，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，在一片政府再造的呼聲當中，各國皆以運用科技資訊來增加政府的行政效率，而隨著電腦與通訊的發展，也使得行政電腦化從點、線的發展進行到面的階段，其無遠弗屆的資訊網路、無與倫比的資訊處理能力、各項工作以電腦化作業替代人工作業，已成為各國政府行政工作的寫照。

我國自民國八十六年完成全國戶役政電腦化作業以來，使戶政業務簡政便民的目標跨越一大步，因資訊化時代的大趨勢，使傳統戶政業務為民服務方式，全面脫胎換骨，面對時代潮流及需求，本所全體同仁以竭盡所能提升行政效率與服務品質，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，秉持「熱忱、專業、效率」提供鄉民迅速、便捷、全方位的服務並優先推動下列三項課題：

- (一) 推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，締造一個「民眾最滿意、同仁最樂意」之溫馨戶政。
- (二) 資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 積極進行多面向跨機關服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

三、未來四年施政重點

- (一) 受理各項戶籍登記案件，強化專業能力。
- (二) 提供便民服務措施，提升為民服務品質。
- (三) 建立作業標準及簡化作業流程。
- (四) 考量民眾洽公之便利性及實用性，妥適規劃機關服務設施，加強辦公環境綠美化及維護與事務管理。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件，加強資訊安全管控，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益。(業務成果)
 - 1、戶政電腦化作業，依「戶籍法」及相關法規，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結。
 - 2、加強資訊系統安全維護。
 - 3、依限編製各項戶籍人口統計報表。
 - 4、運用網路、字幕機宣導施政，最新法令訊息及協助他機關宣導各項施政措施。
- (二) 提供便民服務措施，提升服務品質。(行政效率)
 - 1、持續辦理派員至國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證作業，嘉惠鄉民。
 - 2、實施與民有約、到宅服務，解決民眾疑難，主動開立一次告知單。
 - 3、受理委託申請戶籍案件及實施擴大異地受理申辦案件，提供線上服務。
 - 4、實施戶政 N 合一跨機關便民服務，辦理民眾戶籍資料異動通報作業。
 - 5、實施中午彈性上班。
 - 6、核發自然人憑證 IC 卡。

- (三) 建立作業標準及簡化作業流程。(服務效能)
- 1、提供單一窗口全功能服務。
- (四) 妥適規劃機關服務設施，加強辦公環境綠化、美化及維護與事務管理。(服務效能)
- 1、美化、綠化辦公廳舍，提供民眾明亮舒適的優質洽公環境。
 - 2、設置無障礙空間及民眾等候區。
 - 3、消防安全設備定期維護。
 - 4、辦公器具及機電設備維護。
 - 5、定期維護飲水設備及冷氣保養清潔，提供民眾安全的洽公環境。
- (五) 定期辦理戶政法令函釋講解及整理，分享工作心得，以改進為民服務缺失，提升服務品質。(組織學習)
- 1、定期辦理戶政法令函釋講解、整理及法令測驗，分享工作心得，以改進為民服務缺失，提升服務品質。
 - 2、加強新進人員教育訓練及講習，派員參加各項講習、研討會、觀摩會，以提升人員素質。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件，加強資訊安全管控，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益。(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	辦理次數	100次	100次	100次	100次
2	提供便民服務措施，提升服務品質。(行政效率)	1	到校集中辦理國中生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	主動開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	220件	220件	220件	220件
		3	戶政N合一跨機關便民服務，辦	1	統計數據	通報件數	30件	30件	30件	30件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			理民眾戶籍資料異動通報作業							
		4	到宅服務	1	統計數據	受理件數	6件	6件	6件	6件
		5	提供線上服務	1	統計數據	受理件數	5件	5件	5件	5件
		6	中午彈性上班	1	統計數據	辦理事數	1000件	1000件	1000件	1000件
		7	自然人憑證	1	統計數據	受理件數	220件	220件	220件	220件
3	建立作業標準及簡化作業流程。(服務效能)	1	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例	90%	90%	90%	90%
4	妥適規劃機關服務設施，加強辦公環境綠化、美化及維護與事務管理。(服務效能)	1	消防設備維護	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品數量	12件	12件	12件	12件
		3	飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
5	定期辦理戶政法令函釋講解及整理，分享工作心得，以改進為民服務缺失，提升服務品質。(組織學習)	1	加強戶政法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣花壇鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為國家行政的重要基礎，掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷、註銷及其他有關戶籍登記業務事項，本所將致力提升為民服務品質，建構有感服務來滿足民眾的需求與期望。

二、願景

本所秉持「以民為本，以客為尊」的態度來服務鄉親，致力於簡政便民服務，透過「5 POWER 心動力」（P：規劃力（Plan）、O：創造力（Originality）、W：溫馨、親和力（Warm）、E：E 魅力（Electric）、R：果斷執行力（Resolution））之服務理念，鼓勵同仁進修並參與各項研習課程，激發創造力、增進應變力，以有效提升內部顧客的專業暨滿足外部顧客的需求，為民眾提供更優質的服務，達成機關「便民、革新、效率」的目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）受理各項戶籍案件申請，正確戶籍登記。

- 1、彙整各項法令函釋：由專人彙集法令資料，以供辦理戶籍登記參考。
- 2、加強申請案件審核：為維護戶籍資料正確性，保障民眾權益，由專人負責審核每件戶籍登記案件。
- 3、清查戶籍資料，落實戶籍管理。
- 4、提升專業知識：為改進為民服務缺失及研討各項戶籍法令，定期召開所務會議檢討。
- 5、法令測驗：為提升為民服務品質，不定期辦理戶政法令測驗。

（二）加強簡政便民措施，全面提升服務品質。

- 1、實施中午彈性上班受理戶籍登記案件：加強為民服務，中午照常受理戶籍登記。
- 2、開立一次告知單：遇有民眾證件不全時，開立一次告知單明確告知，讓民眾能有所依循，以減少民眾來回奔波之苦。
- 3、推展志願服務：運用社會資源，招募戶政志工，引導民眾洽公及諮詢，強化服務功能。
- 4、提供民眾舒適洽公環境：規劃辦公廳舍內部各項貼心便民措施，建立無障礙環境，加強辦公場所環境美化與綠化，以提供民眾優質洽公環境。
- 5、建置無障礙網站：提供各項表單下載與預約服務，並宣導各項戶政資訊、政府政策，使民眾了解各項服務措施，提供正確、便利之資訊。
- 6、到校集體辦理國民身分證服務：定期派員至轄內國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證，節省學生或家長到所辦理時間。
- 7、實施到府（院）服務：提供重病、年邁及行動不便者到府（院）服務之申請。
- 8、跨機關便民服務：推動「跨機關通報」便民措施，減少民眾往返各機關洽辦之苦。
- 9、與民有約：聽取民眾建言，適時協助解決其疑難問題。
- 10、重視民意輿情：定期辦理民意調查，以提升服務品質及研擬改進措施。
- 11、加強專業知識：自行辦理或薦送派員參加各項戶政法令及為民服務研習會，以提升專業知識，俾利戶政業務之推動。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、戶政工作自人出生開始，舉凡上學、結婚、遷居至年老等重要的生命過程，正確戶籍登記，使其成為法律上權利義務關係的依據；彙集人口資訊，做為國家施政方針之重要參據，突顯人口政策為國家百年大計之基石。
- 2、隨著社會形態的轉變，民眾對政府機關服務品質的要求與期待日益迫切，尤其直接面對民眾的戶政單位，更明顯而強烈的感受到民意的需求，因此，本所秉持「專業、創新、便民、效率、尊重」為服務指標，並積極推展各項便民措施，以主動、積極、創新、效率的行政組織體結合現代化的科技，提供更便捷、舒適親切的服務，型塑優質戶政親民形象。

(二) 優先發展課題

- 1、善用現代科技：運用戶政資訊網頁，宣導戶政法令及配合政府機關宣導各項法令，並提供民眾上網查詢辦理各項戶籍登記之相關法令及應備文件，以塑造數位化的網路戶政形象。
- 2、加強服務人員教育訓練：積極檢討不合時宜法令，鼓勵戶政人員參加各項教育訓練，並利用各項會議及講習加強專業知識，以提高服務品質及效率，確保人民權益。

三、未來四年施政重點

辦理有關各項戶籍登記事項、道路名稱命名及門牌編釘、整編、年終靜態人口統計年報及月報、國籍取得喪失及回復戶籍登記、國民身分證及戶口名簿製發管理、姓名更改、學齡兒童名冊及選舉人名冊編造、戶政資訊業務、輔導外籍配偶參加歸化取得我國國籍基本語言能力及國民權利義務基本常識測試等工作，並加強簡政便民創新服務，未來將秉持『以客為尊』之精神，以積極熱忱的服務理念，提供『高品質、高效率、零缺點』的服務，「專業、績效、創新、顧客滿意」是我們對民眾的承諾。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 推動便民措施，提供跨機關服務，減少民眾往返奔波。(業務成果)

- 1、提供跨機關通報便民服務，透過網路平台協助民眾向他機關申請變更戶籍資料、辦理健保卡，體貼民眾需求，避免民眾各機關往返奔波之辛勞。
- 2、到校受理國中初領身分證，提供便捷服務措施，免除民眾舟車勞頓，展現戶政貼心服務。

(二) 正確辦理戶籍登記，精進戶籍管理作業。(行政效率)

- 1、同仁受理戶籍登記案件，皆有專人負責審查，並由主管抽核，維護戶籍資料正確性。

(三) 提升戶政為民服務品質(服務效能)

- 1、定期辦理問卷調查，加以統計分析，以了解民意需求並研擬改善措施，提升民眾滿意度。
- 2、實施員工電話禮貌測試，持續推動民眾滿意服務。
- 3、結合社區辦理活動，加強法令宣導與提供諮詢，讓服務走出去，型塑戶政好厝邊、優質機關形象。

(四) 提升人員專業素質，充實各項專業知能。(組織學習)

- 1、指派專人負責法令函釋整理及講解，提供疑難案件交流，提升同仁法令知識，增進業務處理效率，保障民眾權益。

2、辦理戶政法令測驗，確保同仁對各項法令函釋規定熟悉度，以提供民眾完善的服務。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額（組織學習）

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	推動便民措施，提供跨機關服務，減少民眾往返奔波。（業務成果）	1	跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	800件	850件	900件	950件
		2	到校受理國中生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
2	正確辦理戶籍登記，精進戶籍管理作業。（行政效率）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
3	提升戶政為民服務品質（服務效能）	1	辦理問卷調查	1	統計數據	民眾滿意度	91%	92%	93%	94%
		2	實施員工電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		3	結合社區辦理宣導活動	1	統計數據	辦理場次	1次	1次	1次	1次
4	提升人員專業素質，充實各項專業知能。（組織學習）	1	法令函釋整理及講解	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。

3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣和美鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所為基層戶政機關，專責受理轄區民眾申辦出生、死亡、結婚、離婚等各項戶籍登記暨核發國民身分證、戶口名簿、戶籍謄本、印鑑證明等書表證明文件，並依法定職掌辦理國籍之取得（喪失、回復）、道路命名、門牌編釘及證明核發、人口統計、首次申辦護照人別確認等行政業務。

二、願景

跨領域整合全方位服務

為因應電子化政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，未來將持續推動與各機關網路作業系統連線，辦理跨機關資料線上查詢、查驗、線上即時資料等交換作業，逐步建立跨機關網路連線提供整合創新服務，以落實便民服務之目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）辦理「彰化縣戶政 N 合一跨機關便民服務」、「戶籍資料異動跨機關通報服務」。

- 1、「彰化縣戶政 N 合一跨機關便民服務」是結合縣內農漁會、台電彰化營業處、自來水公司、中華電信公司、天然氣瓦斯公司、彰化郵局…等機關，擴大合作辦理跨機關便民服務，讓民眾享有「一次送件，全程服務」的便利。民眾只要於戶政事務所申辦遷徙、姓名（或身分證統一編號）變更或更正類案件時，填寫通報單，即可在各單位更新個人基本資料，民眾免再檢附相關資料，可減少民眾往返奔波之時間。
- 2、「戶籍資料異動跨機關通報服務」是結合稅務、監理、地政、健保署…等機關，辦理跨機關便民服務。民眾只要於戶政事務所申辦遷徙、姓名（或身分證統一編號）變更或更正類案件時，由承辦同仁於系統填具「戶籍資料異動跨機關通報服務」通報單，即可透過本項服務平台更新各項資料，藉由即時的通報資料，更可以保障民眾的合法權益，共創多贏的效果。

（二）辦理「到宅服務」、「法律諮詢視訊服務」、「網路申辦」等便民服務。

- 1、為型塑戶政「溫馨好厝邊」之形象，本所辦理設籍並實際居住於本所管轄區域內，因年邁、身心障礙、疾病等行動不便者，申請印鑑登記或變更、補領國民身分證或其他確實無法委託或提證辦理之事項提供到府服務，可利用電話、傳真、電子郵件或委託之方式以書面或口頭向本所申請到府服務，確實達到便民之功效。
- 2、民眾亦可利用網路線上申辦戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務及線上預約結婚登記等便民措施。
- 3、設立法律諮詢轉介服務：設立「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、五上午 9 點至 11 點 30 分，由縣府法律顧問透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾，至和美鎮公所於每星期一上午 9 點至 11 點，由和美鎮公所法律顧問提供專業諮詢服務。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

- 1、近年來網際網路蓬勃發展，已逐漸成為政府提供民眾資訊、申辦處理及相互溝通的重要管道，是以現代化政府目前最重要的課題是建構一個「無所不在、無時不

刻」之機關，使得民眾及各界可以很快的取用整合性的資訊及服務；而在資訊科技快速進步之今日，各級政府機關將面臨民眾要求提供服務形式、時間及地點等各種不同服務選擇之需求。

- 2、由於政府為因應目前財經情勢之變化，積極推行各項重大公共工程建設及租稅獎勵措施，以致造成財政收入短缺及入不敷出之窘境。本縣亦因財源拮据，各項施政計畫，端賴中央經費補助，地方施政之推展，遭遇不少不確定因素，而難達成預訂目標；是以如何在擲節開支及開源節流之原則下，推展機關各項既定施政計畫，亦是本所應思考如何因應及解決之課題。

(二) 優先發展課題

- 1、建構創新服務方式，整合機關服務資源：藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
- 2、延伸服務據點，加強便民服務措施：為因應民眾及各界之需求，提供民眾不限時間、地點不同服務方式之選擇。
- 3、加強員工在職訓練及進修，充實人力資源：公務員是政府施政的推動力，應革除守成不變的習性，以自我超越、創新改良的服務熱忱推動各項業務，才能結合社會進步的脈動，故如何鼓勵公務員自動自發參加在職訓練及進修，在工作上發揮創意與潛力，亦是施政推動之重點。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記
- (二) 提供便捷之戶政服務措施。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (四) 強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度。
- (五) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係。
- (六) 建構創新服務方式，整合機關服務資源。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確辦理各項戶籍登記（業務成果）
 - 1、強化戶籍登記正確率，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿專案列管。
 - 2、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。
- (二) 提供便捷之戶政服務措施（業務成果）
 - 1、定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程（包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等）
 - 2、落實開立一次告知單，降低受理紛爭。
 - 3、加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。
 - 4、實施跨機關資源整合服務，協助外交部辦理首次申辦護照「人別確認」作業，以減少護照偽冒領情事。
 - 5、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。
 - 6、持續辦理派員至國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證作業。
 - 7、實施中午彈性上班。

- 8、實施到府服務。
 - 9、實施主任與民有約，解決民眾疑難問題。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢 (業務成果)
- 1、提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回覆。
 - 2、訂定「網頁管理辦法」，並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。
 - 3、強化戶政資訊系統介面連結服務，以提供其他機關便捷之資料查詢。
- (四) 強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度 (業務成果)
- 1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。
 - 2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。
 - 3、規劃由 1 股同仁擔任第一線服務工作，2 股同仁機動支援，兩股同仁共同輪值服務台，提供民眾諮詢服務；並配合志工排定輪值表，積極推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。
- (五) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係 (業務成果)
- 1、主動多方瞭解民情、輿情 (包括專人負責剪報及分析、派員參加社區活動聽取民眾反映意見等)。
 - 2、擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等規定。
 - 3、辦理民眾意見調查 (包括滿意度調查)。
 - 4、民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長核閱。
 - 5、主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。
- (六) 建構創新服務方式，整合機關服務資源 (業務成果)
- 1、藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
 - 2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。
 - 3、配合執行上級機關專案工作，協助提供專業性便民服務事項。
 - 4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。
 - 5、運用社會資源 (里、鄰長) 協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。
 - 6、設立法律諮詢轉介服務：設立「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、五上午 9 點至 11 點 30 分，由縣府法律顧問透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾，至和美鎮公所於每星期一上午 9 點至 11 點，由法律顧問提供諮詢服務。
 - 7、辦理「戶政跨機關便民服務」實施計畫，協助民眾於姓名變更、戶籍遷徙登記時，同時於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質 (業務成果)
- 1、設置綜合受理櫃台，提供一處收件、全程服務措施，整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。
 - 2、修訂「為民服務工作手冊」及「戶籍登記申請須知」，方便民眾申辦案件查詢。
 - 3、運用自動化機具，提供網路申辦 (包括戶籍謄本、戶口名簿、申請到宅服務及假日預約結婚登記)、法令查詢服務。
- (八) 彙編本所施政計畫，精進績效管理 (行政效率)
- 1、為促進本所各項服務措施有效達成及績效管理，每年年底編修「年度施政計畫」，以促進業務革新及提高行政效率。
 - 2、積極檢討本所現行為民服務作為及建立服務創新能力，每年年底編修「年度提升政府服務品質執行計畫」並上網公開資訊。

3、為有效管理本所年度策略績效目標之執行成果，每年年底編修「年度施政績效報告」，對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

(九) 推動辦公室自動電子化，以落實政府 e 化及無紙化目標 (行政效率)

1、為建立辦公室自動化電子作業環境，落實無紙化政策，全面推動機關公文簽核流程自動化、電子化，以減少單位間紙本遞送，提升行政效率及服務品質。

2、配合政府實施電子公文節能減紙方案，藉由推動「公文線上簽核」、擴大「公文電子交換」、推動「電子化會議」及實施「公文雙面列印」等措施，達成公文處理自動化，逐步建立更有效率、更節能、更減紙之行政運作機制。

(十) 推動為民服務工作，提升政府服務品質 (服務效能)

1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。

2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。

3、由於服務業務流程不斷的更新檢討改進與創新，並因應網際網路普及化及全球化資訊發展趨勢，為民服務業務也呈現多元化服務狀態，本所於每年年底編修「年度提升政府服務品質執行計畫」，以創造優質的服務品質，達成民眾期許。

(十一) 推動組織學習，促進公務人員終身學習 (組織學習)

1、配合行政院地方政府計畫管理資訊網 (LGPMnet 2.0)，藉由實施線上系統填報作業，達成無紙化作業之目標，建立完善的施政計畫體系。

2、為豐富公務人員學習資訊，促進知識交流與分享，藉由推動組織學習，以促進公務人員終身學習，期使增加公務人員參加學習與汲取新知的機會，以塑造優質的公務人力。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確辦理各項戶籍登記 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數 - 全年誤辦件數) ÷ 全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次
2	提供便捷之戶政服務措施 (業務)	1	到校集中受理國中生初領國民身	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	成果)		分證							
		2	開立一次告知單	1	統計數據	核發張數	1600張	1600張	1600張	1600張
3	提供多元化戶政資訊查詢(業務成果)	1	定期辦理更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	25次	25次	25次	25次
4	強化洽公服務禮儀訓練,提升民眾服務滿意度(業務成果)	1	辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
5	主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係(業務成果)	1	辦理民眾服務滿意度調查	1	統計數據	民眾滿意度	84%	84%	84%	84%
6	建構創新服務方式,整合機關服務資源(業務成果)	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	1	統計數據	辦理次數	5次	5次	5次	5次
		2	跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	800件	800件	800件	800件
7	加強簡政便民措施,全面提升服務品質(業務成果)	1	提供通信、電話及網路申辦服務	1	統計數據	受理件數	45件	45件	45件	45件
		2	實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	1100件	1100件	1100件	1100件
8	彙編本所施政計畫,精進績效管理(行政效率)	1	辦理編修「年度施政計畫」,並函報縣府備查	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理編修「年度施政績效報告」,並函報縣府備查	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦理編修「年度提升政府服務品質執行計畫」並	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			上網公開資訊							
9	推動辦公室自動電子化，以落實政府 e 化及無紙化目標（行政效率）	1	公文線上簽核比率	1	統計數據	公文線上簽核件數 ÷ (電子公文收文總數 + 紙本來文線上簽核數 + 自創簽稿數) × 100%	80%	80%	80%	80%
		2	公文電子發文比率	1	統計數據	(電子發文件數 ÷ 發文總件數) × 100%	80%	80%	80%	80%
		3	電子化會議比率	1	統計數據	(電子化會議場次 ÷ 所有會議場次) × 100%	80%	80%	80%	80%
10	推動為民服務工作，提升政府服務品質（服務效能）	1	辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12 次	12 次	12 次	12 次
11	推動組織學習，促進公務人員終身學習（組織學習）	1	辦理教育訓練，推動數位學習	1	統計數據	平均終身學習時數	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平	1	各單位當年度經常門業務費賸餘	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	衡（財務管理）		數百分比			（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數				
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

序 號	共同性目標	編 號	共同性指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						(其中包含數位 學習時數 5 小 時，且 40 小時中 與業務相關之學 習時數應達 21 小 時，數值四捨五 入為整數)				

彰化縣線西鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之基礎、建國之根本。戶籍資料是國家行政重要的基礎，是確認個人身分、行使權利、負擔義務的依據。政府的一切施政及政策擬定施行，必須以完整詳實的戶籍資料為根據，才能落實各項施政決策。人從出生至死亡都與戶政事務所息息相關，戶政事務所服務內容，包括：出生、死亡、收養、結婚、離婚、遷徙、住址變更、更名、認領、監護、未成年子女權利義務之行使負擔等資料的申請、登記、變更及保存。其正確性、安全性關係著政府及人民的權利義務。

線西鄉戶政事務所始終秉持服務至上的精神守護民眾，堅持創造感動的服務，建立信賴形象，以「專業、效率、親民、熱忱」為核心價值；以「便捷流程、創新作為、親切服務、優質環境」為施政目標，提供民眾專業、快捷、貼心、感動的服務。

二、願景

戶政事務所是第一線為民服務工作單位，本所以「專業、效率、親民、熱忱」之理念，推動各項戶籍登記業務，自戶役政資訊系統電腦化以來，已大幅提升戶政作業效率，為了繼續追求更高服務品質，未來本所將以下列目標作為努力的方向：

- (一) 「專業的戶政」：定期召開所務會議，研討戶政法令及案例，以提供民眾專業的服務，保障民眾的權益，並建立第一線服務人員之專業形象。
- (二) 「資訊的戶政」：鼓勵民眾多加利用自網路申辦電子戶籍謄本、教育程度查詢或身分證掛失及查詢戶政相關資訊，免再往返奔波，享受網路服務之快捷便利性。
- (三) 「服務的戶政」：重視民眾的心聲，創造便民、親民、積極的全新戶政，秉持「以客為尊」的態度，加強同仁服務禮儀之教育訓練，主動解決民眾困境，透過親切有效率之服務，持續提升民眾滿意度。
- (四) 「創新的戶政」：在知識經濟時代，戶政業務應主動結合地方資源，創新不同族群之需求服務，加強民眾認同感及參與，以服務創新、經驗創新，創造出戶政新紀元，高品質、高效率、高水準、低抱怨、低等待之「優質服務」，是我們全員努力的方向與願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 提升服務品質：二十一世紀的政府主流是企業政府，企業化的政府經營就是要秉持「以客為尊」的行銷導向，來調整我們的工作流程、工作方式與內容，提升服務品質，以迅速、親切的服務，讓民眾感到貼心、安心、滿意，並處處以鄉親的立場著想，時時以民眾的福祉為先，把工作當成事業經營，提供迅速、便捷、有禮、高品質的服務，來贏取民眾對政府的向心力和信賴，達成「親民」、「便民」、「利民」的目標。
- (二) 善用網路資源
 - 1、設置電子郵件信箱，提供民眾發表意見之管道，專人每日定時開啟信箱，彙整問題交由承辦人員查明辦理，並以電子郵件回覆民眾。
 - 2、所內每台電腦均安裝防毒軟體並設定自動更新保持最佳狀態。
- (三) 便捷服務程序：實施單一窗口服務，設置 4 個服務櫃台，一處收件，全程受理，縮短民眾等候時間。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、戶政業務與民眾生活息息相關而密不可分，舉凡有關出生、死亡、結婚、離婚乃至各類變更登記等，均屬戶政工作範疇，也是每個國民日常生活中，與政府接觸最為密切也最為頻繁的對象與窗口，由於社會形態轉變、民意高漲，戶政扮演的角色不只是有做事，還要提供多元、創新的服務，為了符合民眾的期待，勢必需善用科技設備加速行政效率，設置單一窗口縮短服務流程，使服務品質達到又快又好。
- 2、政府機關提供多元服務乃時代趨勢，為了提供更多便捷服務，縮短民眾辦理時間，行政機關難免需要更多人力或設備來支援，然而政府財政赤字卻日益嚴重，面臨財政緊縮，精減人力，卻要提供更優質服務的情形下，如何調度人力？是政府機關正面臨的一大挑戰。

- ### (二) 優先發展課題：戶政機關平時與民眾接觸最頻繁，關係人民權益甚鉅，且因社會結構變遷，民眾對政府的需求日益殷切，尤其是第一線面對民眾的戶政人員，更強烈的感受到民意的脈動，為了順應時代的潮流，本所同仁秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的工作理念，努力貫徹為民服務的各項作為，期塑造以民意為導向的優質典範，展現全新的戶政風貌。

三、未來四年施政重點

(一) 提升專業度、提供完善的諮詢管道

- 1、戶籍資料之正確性影響民眾權益甚鉅，本所特別重視同仁專業能力及素養，並落實戶籍登記之審核、抽查，針對錯漏原因提出檢討改進，以落實正確戶籍登記，維護民眾權益。
- 2、戶政事務所為縣政府為民服務之第一線單位，為民眾洽公最頻繁的地方機關，其服務品質之良窳將直接影響縣民對政府施政滿意度，因此，加強簡政便民措施，全面提升服務品質，並提供優質服務場所是本所的施政重點。

(二) 推展戶政 e 網通

- 1、發掘改善戶役政資訊系統作業方式：鼓勵同仁提出戶役政資訊系統在作業流程上，設計不合理之處或提出更人性化之作業方式，並報請上級機關修正改善操作流程，以提高工作效率。
- 2、跨機關的整合：持續推動戶籍資料異動跨機關通報服務及本縣戶政 N 合一跨機關便民服務，透過戶役政資訊系統及本縣跨機關資源整合服務系統平台，提供民眾於辦理遷徙、改名、統號更正時，線上通報健保署、稅務、監理、電力、自來水、郵政、天然氣、地政、農會、漁會及農田水利會等機關資料異動之申請。
- 3、提供多元線上申辦服務：因應資訊技術進步及自然人憑證的推廣使用，提供更多元的線上服務，以網路代替馬路，享受到的服務不變，進而達成電子化政府目標。

- ### (三) 員工教育訓練及觀摩研習：辦理員工教育訓練及標竿學習，藉以提升同仁專業能力，提倡終身學習觀念，使同仁於涉獵各學習領域中的專業知識，應用在戶政業務上，改善戶政機關封閉的視野。

(四) 探查民意趨勢，建立顧客關係

- 1、實施民眾滿意度調查，據以分析、檢討改進服務品質。
- 2、訪視轄區村長與民眾，宣導戶政法令、本縣福利政策及戶政業務聯繫。
- 3、近年來外籍配偶人數激增，帶來了豐富而多元的文化，不同文化難免有所碰撞或衝突，為了促進外籍配偶對於我國文化及相關法令的瞭解，加強宣導國籍法令及諮詢之管道。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確戶籍登記作業及強化專業能力（業務成果）
 - 1、電腦化作業，依「戶籍法」及相關法規，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結。
 - 2、戶籍登記申請案件均由資深課員負責審核，以增加戶籍登記案件正確率。
 - 3、定期更新網站資訊內容。
- (二) 推動戶政業務簡政便民措施，提升服務品質（行政效率）
 - 1、至國中受理國民身分證團體申領。
 - 2、開立一次告知單，降低受理紛爭。
 - 3、加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。
 - 4、實施到府服務。
 - 5、實施主任與民有約，解決民眾疑難。
 - 6、辦理作業程序及申請表單檢討會。
- (三) 提升員工知能，建立優質服務形象（服務效能）
 - 1、辦理民眾滿意度問卷調查，提升為民服務形象。
 - 2、主動積極利用鄉內各項活動，擴大辦理戶政宣導活動。
 - 3、舉辦本所人員在職教育訓練，提升戶政專業素養。
- (四) 建立舒適洽公環境，提供民眾優質服務（服務效能）
 - 1、辦公廳舍及周邊環境綠美化。
 - 2、飲水設備定期保養維護。
 - 3、等候區放置舒適沙發供民眾休息及設置宣導櫃放置書報、雜誌供民眾閱讀。
 - 4、置盆栽綠美化辦公環境，提升空間品質。
 - 5、整潔之公廁設備，加強洗手間美化，並定期巡查。
- (五) 加強專業訓練及進修（組織學習）
 - 1、組織讀書會，加強同仁學習風氣。
 - 2、定期舉辦戶政法令測驗。
 - 3、定期召開所務會議，研討最新之戶政法規及解釋函令。
- (六) 辦理觀摩研習（組織學習）
 - 1、派員參加各項講習、研討會，提升同仁素質。
 - 2、派員觀摩績優戶政事務所業務執行與服務品質，提升同仁本職學能。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記作	1	受理戶籍登記案	1	統計	正確率【（全年	96%	96%	96%	96%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	業及強化專業能力（業務成果）		件		數據	受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%				
		2	定期更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	12次	12次	12次	12次
		3	戶政系統人工稽核作業	1	統計數據	辦理次數	48次	48次	48次	48次
2	推動戶政業務簡政便民措施，提升服務品質（行政效率）	1	主動辦理鄉內團體戶政服務	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	開立一次告知單	1	統計數據	開立張數	45張	50張	50張	50張
3	提升員工知能，建立優質服務形象（服務效能）	1	辦理民眾滿意度問卷調查	1	統計數據	平均滿意度	95%	95%	95%	95%
		2	辦理戶政宣導活動	1	統計數據	辦理場次	4場	4場	4場	4場
4	建立舒適洽公環境，提供民眾優質服務（服務效能）	1	飲水設備定期保養維護	1	統計數據	保養維護次數	4次	4次	4次	4次
		2	環境清潔及檢查	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
5	加強專業訓練及進修（組織學習）	1	舉辦戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		2	召開所內戶政法規及解釋函令研討	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
6	辦理觀摩研習（組織學習）	1	派員參加各項講習、研討會	1	統計數據	參加場次	10次	10次	10次	10次
		2	派員學習觀摩績優戶政所	1	統計數據	參加場次	2場次	2場次	2場次	2場次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。

4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣伸港鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之母，工作內容與民眾切身相關，一個人由出生、結婚至死亡皆與戶政緊密結合。戶政事務所的掌理項目大致包括身分登記事項、遷徙登記事項、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷事項及其他有關戶籍登記業務事項。

二、願景

戶政為服務民眾第一線機關，戶政人員之服務態度，不但與戶政工作之推展有直接關係，更影響民眾對政府的觀感與向心力；為做好為民服務工作，本所以快速、真誠、主動、準確的服務態度，打造「親切、便民、創新、高效率」的優質服務，創造多元化的戶政服務；以提供到宅服務、線上申請等便捷多樣化的申辦方式，塑造優質戶政親民形象。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。

- 1、受理櫃台雙語標示綜合受理字樣及服務人員姓名，引導民眾洽公。
- 2、設有電子自動叫號機，民眾不需排隊即可依序辦理戶籍登記，享受高品質之服務。
- 3、辦公處所擺設美麗盆栽，並由專人定期維護修剪，加強環境綠美化，提供舒適的洽公場所。

（二）導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。

- 1、網站內容定期並即時更新，專人規劃網站內容，豐富各項資訊，若有最新法令即時上網更改，確保最新資訊。
- 2、提供無障礙網站溝通環境，以便利民眾各項資料傳輸。
- 3、加強跨機關資訊平台之連結，活絡網路間彼此之交流，增進資訊流通共享之便利。
- 4、網站規劃多樣性檢索方式，提供分類檢索服務，便利民眾使用。

（三）深化創新整合服務績效，鼓勵發揮創意，提供多面向整合服務，邁向服務新紀元。

- 1、邀請退休人員、學生或一般社會民眾擔任志工，協助推廣戶政業務，提升服務層次。
- 2、善用社區、學校、機關、社團等單位社會資源，協助以海報、電子字幕機宣導戶政法令及政府施政，擴大為民服務功能。
- 3、運用替代役社會人士，協助推廣戶政業務延伸至民間據點。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：戶政為庶政之母，一個人從出生、結婚、生子、遷徙到死亡，與戶政所關係密不可分，戶政工作更是一項必須具備愛心、耐心、細心、恆心及關心兼備的服務業，洽公民眾是永遠的顧客，能滿足顧客的需求，提高顧客滿意度，不論現在或未來，都應該是大家共同追求的目標。自 86 年 9 月 30 日戶政資訊電腦化全國連線後，戶政作業從此邁向電腦自動化新紀元，戶政業務績效在公家機關中更是名列前茅，民眾滿意度有口皆碑，全國戶政同仁與有榮焉。現政府對所屬機關多以「便民服務」為優先，並需配合各項政令之執行與宣導，對本所這種小所而言，本身經費已相當拮据，人力亦不足，積極爭取上級機關提供各項經費補助，以提升為民服務品質。

(二) 優先發展課題：本所在依法行政的原則下，隨時調整服務內容及方式，以革新的作法及革心的態度，成為一個高效率、高品質及重責任的服務團隊。所有人員秉持 e 時代的公務觀念，持續自我充實、強化學習，遵循下列三大課題發展，持續提升為民服務品質，為民眾謀求更大的福祉。

1、提升服務品質，深化服務績效

- (1) 本所大門口以中英文標示上班時間，設置電子自動叫號機，服務台有志工引導民眾至櫃台洽公，動線規劃標示清楚明白；另綠美化辦公室環境及飲水設備定期保養維護，提供民眾舒適洽公環境。
- (2) 參與鄉內機關舉辦之各項活動，主動投入公益社區活動，伺機宣導各項戶政法令及便民服務措施。
- (3) 加強員工之教育訓練及標竿學習，派員參加縣府或內政部舉辦之戶政業務講習觀摩及各種專職之研習會，以提高同仁專業素養及能力。
- (4) 為使民眾的抱怨能有效抒解，持續推動主任與民有約，提供即時、有效之服務並加強後續追蹤處理改善，降低民眾抱怨機率。
- (5) 透過電子信箱、網路意見交流及戶政問答等途徑廣納社會大眾意見，並立即作出回應改善服務品質。

2、便捷服務程序，確保流程透明

- (1) 受理內政部公布可異地辦理之各項戶籍登記案件，方便民眾可在現住地辦理，不必回戶籍地辦理。
- (2) 實施單一窗口受理、全程服務作業流程，民眾可在同一窗口辦理戶籍登記、申請戶籍謄本、繳納規費等一貫化作業，方便又迅速。
- (3) 國民身分證之初、補、換，如證件齊全，30 分鐘內發證；派員至轄區國中集中受理滿 14 歲學生之初領國民身分證，免除學生家長需到所申請之苦。
- (4) 延長服務時間及中午彈性上班，嘉惠上班族民眾，並在網路擴大宣導加強便民服務。
- (5) 推動戶籍資料異動跨機關通報服務，提供民眾於辦理遷徙、改名、身分證字號變更時，只須在戶所填寫通報單即可完成各個機關資料異動之申請。
- (6) 對於年邁、重病、行動不便之民眾提供到府（院）服務，解決民眾之困難與需求。

3、豐富服務資訊，整合服務資源，邁向創造服務品質新紀元。

- (1) 網站規劃多樣性檢索方式，網站內容定期並適時更新，專人規劃網站內容，豐富各項資訊內容。
- (2) 加強跨機關資訊平台之連結，使民眾「多用網路、少跑馬路」。
- (3) 開闢政府資訊公開專區，公開重要法令及政策資訊並適時更新，提供民眾使用與應用；並規劃相關隱私權保護機制。
- (4) 邀請退休人員、學生或一般民眾擔任志工，協助推廣戶政業務提升服務層次。
- (5) 運用海報、電子字幕機、網站、公布欄等管道及善用社區、學校、機關等單位，宣導戶政法令、政府施政及創新服務措施，擴大為民服務功能。

三、未來四年施政重點

- (一) 持續提升為民服務品質，提供民眾感動貼心之服務，秉持以民為尊、卓越創新之服務理念，塑造親和服務形象，建立一個親切、服務滿意之戶政。
- (二) 積極利用跨機關資訊整合平台，提升資訊資源共享及使用效率，統合運用資源，開發創新服務措施。
- (三) 資訊透明化並提供友善網路數位化服務，豐富服務資訊，促進網路溝通，確保民眾知的權利與資訊使用權。

- (四) 加強辦公環境綠美化，提供舒適的洽公環境，塑造顧客導向服務型政府，全面提升服務品質。
- (五) 延時增值服務，服務平日上班無法至戶所申辦之民眾。
- (六) 定期執行戶役政資訊系統稽核，維護系統作業安全。
- (七) 加強現職人員在職訓練提升專業知識及新進人員職前訓練，派員參加各項相關講習活動及業務觀摩。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實戶籍登記與管理、加強戶政資訊系統安全控管及豐富服務資訊（業務成果）
 - 1、受理戶籍登記案件。
 - 2、執行系統稽核作業。
 - 3、定期辦理網站資訊內容更新。
- (二) 強化簡政便民服務措施（行政效率）
 - 1、派員至國中受理初領國民身分證。
 - 2、實施與民有約及到宅服務，協助民眾解決疑惑及困難。
- (三) 提升為民服務及洽公環境品質（服務效能）
 - 1、辦理戶政宣導活動。
 - 2、加強辦公廳舍及周邊環境綠美化。
 - 3、飲水設備維護。
- (四) 強化同仁專業素養，提升員工知能（組織學習）
 - 1、辦理員工講習及教育訓練。
 - 2、辦理戶政法規函釋講解。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實戶籍登記與管理、加強戶政資訊系統安全控管及豐富服務資訊（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	執行系統稽核作	1	統計	稽核次數	48次	48次	48次	48次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			業		數據					
		3	定期辦理網站資訊內容更新	1	統計數據	更新次數	12次	12次	12次	12次
2	強化簡政便民服務措施（行政效率）	1	派員至國中受理初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	實施與民有約及到宅服務，協助民眾解決疑惑及困難	1	統計數據	辦理件數	12件	12件	12件	12件
3	提升為民服務及洽公環境品質（服務效能）	1	辦理戶政宣導活動	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	加強辦公廳舍及周邊環境綠美化	1	統計數據	植物盆栽及藝術品合計件數	10件	10件	10件	10件
		3	飲水設備維護	1	統計數據	保養維護次數	3次	3次	3次	3次
4	強化同仁專業素養，提升員工知能（組織學習）	1	加強員工講習及教育訓練	1	統計數據	參加次數	20次	20次	20次	20次
		2	辦理戶政法規函釋講解	1	統計數據	辦理次數	10次	10次	10次	10次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數 (不含臨時人員薪資)※決算數 =實支數+保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額-上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數-上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位學習時數5小時,且40小時中	40小時	40小時	40小時	40小時

序 號	共同性目標	編 號	共同性指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數)				

彰化縣鹿港鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政的服務工作將邁向專業、效能、e 化、便捷、創新、整合服務的品質，以期為人民做到最好的服務。

二、願景

隨著民眾對政府施政的期望日益殷切，為民服務事務將日趨多元、複雜化。

- （一）持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。
- （二）導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- （三）深化創新整合服務績效，鼓勵發揮創意，提供多面向整合服務。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- （一）全面提升行政效能：為加強推動機關中程計畫作業，逐步就其主要施政項目，於中程施政計畫明列策略績效目標及衡量指標，同時為強化責任行政，落實顧客滿意，將以結果為導向，評核策略層次之組織績效。另為與年度施政規劃有效結合，提高施政計畫之「前瞻性」、「策略性」與「整合性」，簡化整體作業程序，績效管理之理念亦與年度施政計畫相結合。
- （二）推動建立電子化政府：為因應網際網路之發展，提高行政效率及服務品質，落實推動電子化政府。透過健全「基礎環境建設」、加強「資訊應用發展」、普及「資訊流通共享」、推廣「上網應用服務」等措施。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：隨著資訊通信科技所帶動的技術變革改變了全球競爭型態，「知識經濟」即普遍受到政府的高度重視，而完善的資訊流通及管理為建構知識管理的重要基礎，政府應運用資訊通信科技建置電子化政府，創新政府服務；另外，面對為民服務事務日趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切，政府政策及行政效能對於民眾的權益常息息相關。基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，加強品質、時程、預算的控管，提高行政效能，苦民之所苦，以期為人民做到最好的服務。
- （二）優先發展課題
 - 1、持續推動為民服務工作，提供快速、便捷、多元化之服務，以塑造優質服務的形象。
 - 2、全面推動電子化，落實無紙化之政策。透過網路之縱向、橫向及多向系統進行規劃、整合、協調、推動及管考各項電子化政府推動工作。

三、未來四年施政重點

- （一）提升為民服務工作，創造優質的服務品質。
- （二）建構安全的資訊網路環境，以確保資訊作業的安全。
- （三）透過資訊化管理，以提升行政效能。
- （四）深化服務的內涵，讓民眾能感受到我們的服務。
- （五）持續改善辦公廳舍，讓民眾有一舒適的洽公環境。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實戶籍登記與管理, 正確戶籍登記案件。(業務成果)
 - 1、建立戶籍登記案件審核及主管抽核制度, 以降低受理錯誤率發生。
- (二) 建構本所與本鎮公所間統一步調, 加強為民服務工作。(業務成果)
 - 1、公所辦理申請社會救助之普查。
- (三) 促進與其他機關等實質交流, 以促進業務之提升。(業務成果)
 - 1、不定期與他所之交流觀摩。
- (四) 強化社區居民加入本所服務團隊, 組織志工服務隊。(業務成果)
 - 1、邀請社區居民至所從事志願工作服務。
- (五) 精簡戶籍案件處理程序。(業務成果)
 - 1、改善戶籍案件處理方式。
- (六) 照顧老弱民眾辦理不便, 實施到宅服務。(業務成果)
 - 1、實施到宅服務。
- (七) 改善戶政事務所辦公廳舍。(業務成果)
 - 1、改善辦公環境及設備。
- (八) 方便民眾中午洽辦事務, 中午照常受理服務。(業務成果)
 - 1、實施中午彈性上班。
- (九) 編撰年度績效報告, 並上網公布使民眾瞭解施政資訊。(行政效率)
 - 1、每年定期檢討修正後, 送縣府彙整更新。
- (十) 辦理中程施政計畫。(行政效率)
 - 1、辦理中程施政計畫滾動修正。
- (十一) 提供多元便利的申請方式。(服務效能)
 - 1、加強通信、電話及網路申請服務。
- (十二) 派員至國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證作業, 以嘉惠學生。(服務效能)
 - 1、至轄區鹿港、鹿鳴國中辦理初領國民身分證。
- (十三) 實施與民有約(服務效能)
 - 1、以了解民意並謀求解決。
- (十四) 騰得快服務。(服務效能)
 - 1、設置專櫃受理騰本服務。
- (十五) 鼓勵同仁參加各種戶政業務研習, 以充實戶政知能, 以提升為民服務品質。(組織學習)
 - 1、加強辦理戶政業務研習課程。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出, 邁向財政收支平衡(財務管理)
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實戶籍登記與管理, 正確戶籍登記案件。(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數 - 全年誤辦案件件數) ÷ 全年受理件數】× 100%	97%	97%	97%	97%
2	建構本所與本鎮公所間統一步調, 加強為民服務工作。(業務成果)	1	公所辦理申請社會救助之普查	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	促進與其他機關等實質交流, 以促進業務之提升。(業務成果)	1	不定期與他所之交流觀摩	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
4	強化社區居民加入本所服務團隊, 組織志工服務隊。(業務成果)	1	志工服務	1	統計數據	服務時數	150小時	150小時	150小時	150小時
5	精簡戶籍案件處理程序。(業務成果)	1	改善戶籍案件處理方式	1	統計數據	改善件數	1件	1件	1件	1件
6	照顧老弱民眾辦理不便, 實施到宅服務。(業務成果)	1	到宅服務	1	統計數據	服務件數	10件	10件	10件	10件
7	改善戶政事務所辦公廳舍。(業務成果)	1	改善辦公環境及設備	1	統計數據	改善件數	3件	3件	3件	3件
8	方便民眾中午洽辦事務, 中午照常受理服務。	1	實施中午彈性上班	1	統計數據	案件數	4300件	4300件	4300件	4300件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	(業務成果)									
9	編撰年度績效報告，並上網公布使民眾瞭解施政資訊。(行政效率)	1	辦理年度績效報告	1	進度控管	依限編撰完成度	100%	100%	100%	100%
10	辦理中程施政計畫。(行政效率)	1	辦理中程施政計畫滾動修正	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
11	提供多元便利的申請方式。(服務效能)	1	加強通信、電話及網路申請服務	1	統計數據	件數	180件	180件	180件	180件
12	派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業，以嘉惠學生。(服務效能)	1	至轄區國中辦理初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
13	實施與民有約(服務效能)	1	以了解民意並謀求解決	1	統計數據	件數	30件	30件	30件	30件
14	騰得快服務。(服務效能)	1	專辦騰本窗口服務	1	統計數據	件數	200件	200件	200件	200件
15	鼓勵同仁參加各種戶政業務研習，以充實戶政知能，以提升為民服務品質。(組織學習)	1	辦理各項戶政業務研習課程	1	統計數據	平均學習時數	50小時	50小時	50小時	50小時

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣福興鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

秉持著「以民為尊」之精神，運用資訊科技及創新整合，致力於各項便民措施，推動民眾滿意之服務。

二、願景

落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質，當民眾親切的好鄰居，提供專業熱忱的在地化服務。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益。

- 1、強化戶籍登記正確率，由專人審核，並由主管抽核。
- 2、辦理戶政法令測驗，增進同仁專業知能。

（二）加強簡政便民措施，提升服務效能。

- 1、加強為民服務，實施中午彈性上班、週六延時服務及例假日受理結婚登記。
- 2、定期派員至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
- 3、針對年邁、身心障礙、重病行動不便之鄉民，提供到宅服務，擴大便民層次。
- 4、為方便機關團體辦理自然人憑證，主動派員至公司行號辦理並核發自然人憑證。

（三）強化服務禮儀，提升服務滿意度。

- 1、實施不定期電話禮貌測試，提升服務品質。
- 2、辦理為民服務滿意度問卷調查，以探求民意，作為改進措施之參考。

（四）加強服務人員專業知能，提升服務品質。

- 1、定期召開所務會議及戶政法令講解，改進為民服務缺失，提升服務品質。
- 2、派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識。
- 3、藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習，以為改進方針。

（五）創新服務方式，整合服務資源。

- 1、加強戶政 N 合一跨機關通報便民措施，減少民眾往返奔波。
- 2、協助外交部辦理首次申請護照人別確認，有效整合跨機關資源。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：

- 1、由於科技的昌盛，地球村的時代已來臨，世界各國政府無不致力提升服務品質，當然我國近年來除積極各項建設，並建置更民主自由的社會體制，以提升國家軟、硬體的競爭力。
- 2、政府各項施政皆以人民為依歸，然戶政為庶政之母，建立詳實正確的戶政資料，實為政府施政重要基石。現今社會已進步至資訊時代，民眾對於政府所提供之各項服務及措施，講求效率及便利，爰應秉持「迅速、確實、不擾民」為最高原則，以落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質。

（二）優先發展課題：

- 1、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益。
- 2、加強簡政便民措施，提升服務效能。
- 3、強化服務禮儀，提升服務滿意度。
- 4、加強服務人員專業知能，提升服務品質。

5、創新服務方式，整合服務資源。

三、未來四年施政重點

(一) 提升服務品質，深化服務績效

- 1、推行走動式管理及便捷的服務諮詢管道。
- 2、加強同仁之戶政業務執行能力，積極參與縣府所舉辦之各項講習會、研習會，以提升服務精神。
- 3、每月召開所務會議及戶政法規研習，檢討為民服務缺失。
- 4、辦理戶政法令測驗，增進同仁專業知能。
- 5、加強服務場所內外環境、服務標示之規劃。

(二) 探查民意趨勢，建立顧客關係

- 1、實施「與民有約活動」受理民眾行政革新建言與戶政法令諮詢。
- 2、宣導各項施政措施及執行成效。
- 3、辦理服務滿意度意見調查，或於網站填寫線上意見調查，作為改進服務措施之參考。

(三) 便捷服務程序，確保流程透明

- 1、實施單一窗口全功能服務，縮短民眾等候時間。
- 2、運用網站公開各項戶籍登記申辦須知、處理程序等訊息並開放民眾上網預約申請戶籍謄本、戶口名簿、到府服務，縮短申請核發證件流程。
- 3、印製各項說明卡、便條紙，宣導為民服務事項暨戶籍登記申辦須知，提供有效率之服務。
- 4、延伸服務據點，將各式申請書置於各村辦公處供民眾就近取用，擴大服務。

(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通

- 1、網站之資訊規劃提供，遵循相關規範標示電子資料，便利民眾使用。
- 2、落實網站資訊內容即時更新，並加強跨機關資訊平台之連結，提升政府資訊流通共享。
- 3、廣續推動網站（線上）預約申辦戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務及多種表單下載等網站申辦服務。
- 4、落實政府資訊公開，主動規劃多元化電子參與管道及管理規範，公開相關法令及重要政策資訊。

(五) 創新服務方式，整合服務資源

- 1、主動聯絡轄內國中，派員到校受理並核發國中生初領身分證，節省學生及家長時間。
- 2、利用各種宣傳管道宣導自然人憑證，並主動到公司行號及學校辦理及核發自然人憑證。
- 3、訂定「受理民眾預約結婚登記注意事項」，嘉惠民眾於假日辦理結婚登記。
- 4、提供到宅服務，方便年邁、行動不便、疾病及身心障礙之民眾申辦戶籍案件。
- 5、提供戶政e網通跨機關服務，免除民眾往返奔波。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益（業務成果）

- 1、強化戶籍登記正確率，由專人審核，並由主管抽核。
- 2、辦理戶政法令測驗，增進同仁專業知能。

(二) 強化服務禮儀，提升服務滿意度（業務成果）

- 1、實施不定期電話禮貌測試，提升服務品質。
 - 2、辦理為民服務滿意度問卷調查，以探求民意，作為改進措施之參考。
- (三) 創新服務方式，整合服務資源（行政效率）
- 1、加強戶政 N 合一跨機關通報便民措施，減少民眾往返奔波。
 - 2、協助外交部辦理首次申請護照人別確認，有效整合跨機關資源。
- (四) 加強簡政便民措施，提升服務效能（服務效能）
- 1、加強為民服務，實施中午彈性上班、週六延時服務及例假日受理結婚登記。
 - 2、定期派員至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
 - 3、針對年邁、身心障礙、重病行動不便之鄉民，提供到宅服務，擴大便民層次。
 - 4、為方便機關團體辦理自然人憑證，主動派員至公司行號辦理並核發自然人憑證。
- (五) 強化專業知能，提升服務品質（組織學習）
- 1、定期召開所務會議及戶政法令講解，改進為民服務缺失，提升服務品質。
 - 2、派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識。
 - 3、藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習，以為改進方針。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
2	強化服務禮儀，提升服務滿意度（業務成果）	1	實施電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
3	創新服務方式，整合服務資源（行政效率）	1	戶政 N 合一跨機關服務案件	1	統計數據	辦理件數	180件	180件	180件	180件
		2	首次申請護照人別確認	1	統計數據	辦理件數	700件	700件	700件	700件
4	加強簡政便民措	1	實施中午彈性上	1	統計	辦理件數	1600	1600	1600	1600

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	施，提升服務效能（服務效能）		班		數據		件	件	件	件
		2	受理國中生初領身分證	1	統計數據	受理次數	1次	1次	1次	1次
		3	提升核發自然人憑證數	1	統計數據	核發張數	460張	460張	460張	460張
		4	到宅服務	1	統計數據	辦理件數	10件	10件	10件	10件
5	強化專業知能，提升服務品質（組織學習）	1	不定期派員至他機關觀摩學習	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣秀水鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之母，戶政業務與民眾權益息息相關，自 86 年戶政電腦化全國連線，99 年 7 月 1 日起日據戶籍資料連線，103 年 2 月 5 日啟用戶役政單一簽入系統，民眾洽辦戶籍案件更為便利快速，各項施政措施無不站在便民利民的角度來考量，此外，為加強宣導政府各項福利措施法令及戶政便民服務，主動走入社區進行訪視，不僅為政府與民眾搭起溝通橋樑，提升民眾對政府施政之認同，並關懷協助弱勢民眾辦理各項戶籍案件，維護民眾權益。

二、願景

因應資訊快速進展，及戶政業務日新月異，本所將秉持一貫服務理念「全心戶政親切有禮」，以「革新、簡政、便民」為核心價值，致力於提升服務品質之效率與效能，維護民眾權益，積極推動各項創新便民措施，以民眾需求作為努力方向，達到以民為尊、全方位優質服務之戶政事務所。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

戶政事務所為第一線為民服務行政機關，戶政業務與民眾權益息息相關，本所計畫執行業務方面首要目標在於正確各項戶籍登記，維護民眾權益；並積極推動各項簡政便民措施，提高行政效率及服務效能，推動機關組織學習。控制編制員額，善用志工人力協助本所推動各項便民服務措施，鼓勵同仁終身學習；經費方面每年均配合上級政策調整經費力求政府財政收支平衡。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：近年來社會快速發展，政府各項施政與時俱進，為民服務業務日趨多元且不斷創新精益求精，為因應資訊化社會的需求，近年來戶政業務積極推出各項服務：自然人憑證業務、戶籍數位化系統、親等關聯系統、首次申辦護照人別確認、整合跨機關通報服務等等，並陸續大幅開放異地戶籍登記項目，使民眾洽辦戶籍案件更為便利及快速，以滿足民眾需求與期待，提升民眾對政府施政之認同，型塑戶政是咱的好厝邊形象達到以民為尊、全方位優質服務之願景。

（二）優先發展課題

- 1、正確戶籍登記。
- 2、加強簡政便民措施，全面提升服務品質。
- 3、持續推動民眾滿意服務。
- 4、改善辦公環境提升服務效能。
- 5、提供多元化戶政資訊查詢。

三、未來四年施政重點

（一）強化戶籍資料正確性：戶籍資料正確性攸關民眾身分權益，本所於每月所務會議中針對法規解釋函令作法令講解或案例研討，以期提升同仁專業知能，減少錯誤率，賡續強加戶籍登記案件審核並由主管抽核戶籍登記案件，戶籍登記案件正確率以 99%為目標以及定期辦理法規解釋令函測驗。

（二）全面提升服務品質，加強簡政便民措施：賡續辦理主任與民有約、開立一次告知單、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證、實施中午彈性上班及週六上午延長服務，另鼓勵所內同仁集思廣益提出創新優質便民措施。

（三）受理各項戶籍案件依據「戶籍案件處理時限表」期限辦理，並以 98%無逾期案件情形為目標。

- (四) 持續推動民眾滿意服務：每年辦理民眾服務滿意度問卷調查至少 1 次，滿意度 90%以上為目標。
- (五) 改善辦公環境提升服務效能：加強辦公環境綠美化，綠化植物視需要更換，所內藝術品並隨時維護，以期提供民眾舒適的洽公環境。
- (六) 提供多元化戶政資訊查詢：本所網站線上查詢提供本轄人口統計資料定期辦理更新，其餘公開資訊內容即時更新。
- (七) 為推動組織學習，提升同仁專業素養，自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習，每年至少 2 次。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確辦理各項戶籍登記（業務成果）
 - 1、每日專人審核戶籍登記案件。
 - 2、定期辦理法規解釋令函測驗。
- (二) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質（業務成果）
 - 1、落實開立一次告知單，減少受理紛爭。
 - 2、主任與民有約，解決民眾疑難問題。
 - 3、實施中午彈性上班及週六延長服務。
 - 4、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證。
- (三) 各項戶籍案件依限辦理（行政效率）
 - 1、各項戶籍案件依限辦理無逾期情形。
- (四) 持續推動民眾滿意服務（服務效能）
 - 1、辦理民眾服務滿意度問卷調查。
- (五) 改善辦公環境提升服務效能（服務效能）
 - 1、加強辦公環境綠美化，提供舒適的洽公環境。
- (六) 提供多元化戶政資訊查詢（服務效能）
 - 1、定期辦理更新網站資訊內容。
- (七) 戶政法令或案例檢討（組織學習）
 - 1、每月利用所務會議辦理戶政法令或案例檢討。
- (八) 教育訓練（組織學習）
 - 1、每年自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確辦理各項戶籍登記（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	99%	99%	99%	99%
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
2	加強簡政便民措施，全面提升服務品質（業務成果）	1	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	300件	300件	300件	300件
		2	主任與民有約	1	統計數據	受理件數	12件	12件	12件	12件
		3	實施中午彈性上班及週六延長服務	1	統計數據	受理件數	2500件	2500件	2500件	2500件
		4	每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	各項戶籍案件依限辦理（行政效率）	1	各項戶籍案件依限辦理	1	統計數據	逾期案件數÷受理案件數	2%	2%	2%	2%
4	持續推動民眾滿意服務（服務效能）	1	定期辦理民眾滿意度問卷調查	1	統計數據	民眾滿意度	92%	92%	92%	92%
5	改善辦公環境提升服務效能（服務效能）	1	加強辦公環境綠美化	1	統計數據	綠美化盆栽	60盆	60盆	60盆	60盆
6	提供多元化戶政資訊查詢（服務效能）	1	網站資訊內容定期辦理更新	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
7	戶政法令或案例檢討（組織學習）	1	戶政法令或案例檢討	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
8	教育訓練（組織	1	自行辦理或聯合	1	統計	辦理次數	2次	2次	2次	2次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	學習)		他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習。		數據					

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%				
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時,且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時,數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣溪湖鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之基礎，其業務與民眾生活息息相關而密不可分，舉凡個人從出生至死亡，任何身分事項及動態事件，均須向戶政機關辦理戶籍登記。戶籍登記資料不僅是確認個人身分依據，戶籍統計更為制定國家政策不可或缺之參據，戶政之良窳，影響個人權益、政府施政及國家發展至鉅。

二、願景

人民的信賴是政府最重要的資產，展望未來我們應聚焦民眾需求，秉持「民眾觀點、創新服務」、「一處受理、全程服務」及「多元管道、同步服務」。全方位規劃及推動各項便民服務措施，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象，為人民謀求最大福祉。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）受理各項戶籍申請案件

- 1、電腦化作業，依「戶籍法」及相關法規，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結。
- 2、建立案件審核及主任、秘書抽核制度，正確戶籍登記，保障民眾權益。
- 3、檢討與貫徹分層負責制度，提升工作效率。

（二）提供多元化戶政資訊查詢

- 1、加強戶政資訊網服務，以提供民眾便捷之網路申請及資料查詢。
- 2、持續辦理「彰化縣門牌及其位置調查暨系統建置」計畫，民眾可透過網路查詢參考使用。依限編製各項戶籍人口統計報表，並提供網路查詢及宣導各項戶政訊息。

（三）營造溫馨、優質的洽公環境，提升服務效能

- 1、改善及綠美化辦公環境，創造優質為民服務品質。
- 2、定期維護飲水機等設備，以維護同仁及民眾之健康。

（四）辦理戶政人員在職教育訓練

- 1、鼓勵同仁參加各級戶政業務研習，以充實戶政知能。
- 2、加強辦理戶政法規解釋令函講解、傳閱及洽公服務禮儀訓練，充實戶政人員專業知識領域及提升服務品質。
- 3、定期辦理法規解釋令函測驗。

（五）個人資料嚴密管制

- 1、依「戶籍法」相關規定核發各項文件。
- 2、收回之國民身分證及列印錯誤、污損等作廢之空白國民身分證、膠膜，均予截角，一併列冊、裝箱彌封後送交縣府集中銷毀。

（六）配合上級辦理專案性工作

- 1、核校日據時期戶籍資料、維護光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍資料等三項整理項目工作，俾利上線，以提升戶籍資料檢索速度，減少民眾奔波時間。
- 2、99 年 1 日正式上線提供跨縣市日據時期戶籍資料數位影像申請作業，提升便民服務，並持續維護更新作業，以求資料之完整與正確性。

（七）加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、提供全方位服務，不分里別，單一窗口受理全程服務，受理各項戶籍登記，隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，以提升為民服務品質及工作績效。
- 2、落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，降低受理紛爭。
- 3、加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。
- 4、受理委託申請戶籍案件。
- 5、每年3月派員至溪湖、成功國中受理滿14歲學生初次請領國民身分證作業，嘉惠鎮民。
- 6、實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群。
- 7、對於行動不便、重病、老邁者等實施到宅服務。
- 8、主任、秘書、同仁隨時與民有約，廣納建言，解決民眾疑難。

(八) 持續推動優質、滿意的服務

- 1、實施民眾滿意度調查，分析、檢討改進服務品質。
- 2、設置民眾意見箱及電子信箱，提供諮詢及建議管道，適時解決問題。
- 3、暢通申訴管道，專人受理民眾陳情、申訴案，設簿並追蹤管制。
- 4、訪視轄區里長與相關民眾，宣導戶政法令、本縣福利政策及戶政業務聯繫，探訪民意，以作為為民服務改進之參考。
- 5、推動十分幸福連結車：出生登記送溫馨、結婚登記送祝福、死亡登記送關懷、印鑑登記送貼心、無礙服務送愛心、機動服務送效能、多功能服務送便利、科技服務送便捷、優質服務送舒適、加值服務送窩心。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：隨著民意高漲，現階段許多作法礙於法令層面的限制，在無法順從民意之下，亦將造成民怨，這也是在考驗戶政人員應變力與溝通的技巧。

(二) 優先發展課題

- 1、在法制化環境方面：應檢視修正戶政法規，強化戶籍創新作為；戶政的專業領域與服務，係依法行政，必須隨時充實與強化戶政人員的法令常識及專業素養，俾能保障民眾權益。
- 2、在以民為尊環境方面
 - (1) 戶政業務深獲民眾肯定與讚揚，戶政人員辛勞付出與努力值得嘉勉。我們要持續向前邁進，加強戶政人員溝通與宣導能力、執行力、應變力—對於危機事件之預判能力及面臨危機事件時之應變與處理能力，是刻不容緩的。
 - (2) 強化戶政人員應有的服務態度、服務禮儀應接標準、「說明」的技術、櫃台應對注意事項，是第一線服務人員應具備的基本服務，代表著能讓民眾倍感我們的誠心、愛心、耐心、熱心、親切有禮，更能感受政府的努力營造。
 - (3) 加強身心靈人文素養課程訓練，讓戶政人員更活潑、樂觀、進取、增廣見聞。
- 3、在資訊環境方面
 - (1) 資訊有待擴充和普及礙於資通安全和「個人資料保護法」規定，目前線上開放範圍有限。
 - (2) 資訊預算不足資安設備昂貴，無法編列資安相關軟硬體設備經費，且無專業資訊人員協助，推動線上服務困難。
 - (3) 戶政需求資訊專業人員，整個資訊環境始能向上提升。
 - (4) 為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站，進行更新維護。

三、未來四年施政重點

(一) 受理各項戶籍申請案件，正確戶籍登記，保障民眾權益。

- (二) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (三) 營造溫馨、優質的洽公環境，提升服務效能。
- (四) 加強辦理在職教育訓練，強化法令專業及人文素養
- (五) 個人資料嚴密管制。
- (六) 配合上級辦理專案性工作
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。
- (八) 持續推動優質、滿意的服務。
- (九) 配合辦理「便捷的戶政」、「科技的戶政」、「溫馨的戶政」、「多功能的戶政」、「優質的戶政」、「感恩的戶政」六大項創新便民服務措施。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象。
(業務成果)
 - 1、受理戶籍登記案件，透過設置專人審核暨主管抽核戶籍登記案件，力求正確零缺點。
 - 2、定期辦理法規解釋令函測驗。
 - 3、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練。
 - 4、定期辦理洽公服務滿意度問卷調查，以了解民意需求。
- (二) 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能。(行政效率)
 - 1、每年辦理轄內溪湖、成功國中滿 14 歲學生初領身分證。
 - 2、實施中午彈性上班，嘉惠上班族。
 - 3、提升單一窗口全功能服務，一處收件，全程服務。
 - 4、加強開立一次告知單，減少民眾奔波次數。
 - 5、辦理到宅服務。
 - 6、推動跨機關整合服務，創造服務附加價值。
- (三) 提升為民服務品質與效能。(服務效能)
 - 1、提供 Skype 視訊服務，免費法律諮詢。
 - 2、首次申請護照親辦人別確認服務。
 - 3、健保卡申請便民服務。
- (四) 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力(組織學習)
 - 1、鼓勵同仁參加各項戶政研習，提升戶政專業素養。
 - 2、推動戶政人員終生學習。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象。（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	辦理洽公服務滿意度問卷調查	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
2	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能。（行政效率）	1	每年辦理轄內溪湖、成功國中滿14歲學生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	1900件	1900件	1900件	1900件
		3	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例	90%	90%	90%	90%
		4	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	500件	500件	500件	500件
3	提升為民服務品質與效能。（服務效能）	1	首次申請護照親辦人別確認服務	1	統計數據	受理件數	900件	900件	900件	900件
4	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）	1	自行上網線上學習或報名、薦送參加相關之研習活動、講座及訓練	1	統計數據	本年度單位平均終身學習時數至少應達40小時（其中包含數位學習至少5小時，與業務相關之學習20小時，數值四捨五入為整數）	40小時	40小時	40小時	40小時

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時,且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時,數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣埔鹽鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

埔鹽鄉位於彰化縣中央略偏西的位置，全鄉總人口數約 3 萬 3 千人，計有 22 村、269 鄰，農業是最主要的經濟型態。本所辦理轄區內有關身分登記、遷徙登記、各項登記之申請、變更、更正、撤銷及廢止事項及其他有關戶籍登記業務事項，除於推展業務過程中，加強行政效能之提升並務求各項服務親民與便民外，另配合辦理內政部及彰化縣政府為擴大為民服務範圍所延伸之各項業務。

二、願景

以『服務』為價值核心，提升本所為民服務品質，推動各項便民業務與措施，並以全體民眾福祉為依歸，發揮最大服務的功能。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）辦理各項戶籍登記，配合電子化政府各項行政措施：

- 1、將戶籍登記程序予以簡化，並實施單一窗口制度，使民眾可於任一窗口辦理各項業務。
- 2、落實一次告知服務，避免民眾多次往返戶政所，以節省舟車勞頓的時間。
- 3、針對部分業務，配合內政部擴大辦理異地受理戶籍登記，以期民眾可就近於任一戶政事務所辦理戶籍事務，免於奔波之苦。
- 4、為推廣「網路即馬路」並達成無紙化目標，配合內政部辦理自然人憑證核發作業。
- 5、受理設籍彰化縣人民異地申請英文戶籍謄本核發作業。

（二）辦公廳舍及資訊設備維護及管理：

- 1、確保戶役政資訊系統及行政電腦軟硬體有效運作。
- 2、嚴格控管電腦設備使用之安全性，確實作好資訊安全管理，以避免民眾基本資料外流。
- 3、定期執行戶役政電腦化作業通報及作業版本更新事宜，以期接收最新戶政相關資訊。
- 4、每年執行內部消防設備安全檢修，以維護辦公處所及人員安全。

（三）全面提升服務品質，推動便民措施

- 1、為加強為民服務，於中午休息時間排定人員值班受理戶籍登記，讓無法於正常上班時間洽公之民眾可利用該時段辦理。
- 2、因應結婚登記由儀式制改為登記制，為便利民眾可於假日辦理結婚登記，於非辦公日照常受理預約結婚登記。
- 3、為暢通民眾表達意見之管道，設置處理陳情系統並設簿控管之，以求迅速解決民眾抱怨問題，改善本所服務品質。
- 4、為使鄉內年長者及行動不便之民眾亦可辦理印鑑證明及補發國民身分證，本所提供到宅服務。
- 5、針對辦公處所內外環境實行綠美化，提供民眾舒適的洽公環境，並提供書報供民眾休息閱覽。
- 6、利用各項集會及公布欄宣導戶政法令及便民措施。
- 7、於民眾等待區設置「戶籍案件申請須知」及「戶籍罰鍰一覽表」公布欄，提供民眾一目瞭然的戶政資訊。

- 8、於民眾等待區設置櫃台，放置有關戶政及其他機關宣導資料，宣傳最新法令及政策。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、內政工作經緯萬端，與人民生活息息相關，其中戶政為庶政之基礎，與人民生活最為緊密相連，舉凡個人從出生至死亡，任何身分事項及動態事件，均須向戶政機關辦理戶籍登記。戶籍資料不僅是確認個人身分的依據，政府制定國家政策時更須依賴戶籍統計資料。所以戶政的良窳，不僅關係個人的權益，對於政府施政及國家發展更有深切的影響。
- 2、捱之戶政，肇始於荷蘭據臺中期（約西元 1646 年），明永曆元年荷人為配合其殖民地政策，並征收人頭稅之目的，開始實施戶口調查工作，是為臺灣實施戶政之始。而後日本人在臺，為推行其殖民地政策，戶政業務由警察機關管理。其目的在調查勞動力及維持治安。臺灣戶籍始自明治 39 年建制，分為本籍人口及寄留人口，設有戶口調查簿正、副簿，分別由警察辦理戶口調查，戶籍登記即由鄉、鎮保甲事務所書記辦理。早期戶政登記業務係全面以人工作業，自民國 86 年 9 月 30 日起已全面完成戶政資訊系統電腦化。
- 3、現階段戶政機關多已達成作業流程標準化，並以創新、便民的服務形象，廣受民眾認同與肯定。然而，隨著社會民主化程度增加，為民服務事務日趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切，政府施政措施對民眾福祉影響也愈來愈深遠，基此，戶政事務所應加強為民服務的規劃及有效的執行與管理，並積極提高行政效能，以期能迅速應對快速變遷的環境，並達成民眾對戶政事務所的期望。

(二) 優先發展課題

- 1、提高辦理各項戶籍登記的正確率：戶政業務係攸關民眾出生、死亡、結婚、離婚及其他登記事項，由於上述業務與民眾生活息息相關，登記內容正確性影響民眾權益甚鉅，尤其登記事項正確與否會影響戶籍謄本的核發，而多數機關皆依戶籍謄本來做為執行業務的依據，因此戶政登記需嚴格把關，首要課題即為提高戶籍登記的正確率。
- 2、加強簡政便民措施，全面提高服務品質：戶政業務與民眾生活息息相關而密不可分，所以每個國民日常生活中，與政府接觸最為密切也最為頻繁的對象與窗口，應該就是設置於各地區的戶政事務所；因此，戶政業務的推展，應以「市民優先」、「簡政便民」為優先，做為戶政業務推動的主要方向與努力目標。
- 3、外籍配偶生活適應輔導：為因應多元文化社會的到來，減緩新移民對於本土文化適應不良及族群融合的衝擊，應落實外籍配偶生活適應輔導，並配合自民國 95 年 1 月 1 日起，外籍人士歸化國籍者必須具備我國基本語言能力及國民權利義務基本常識之規定，加強「外籍配偶歸化測試」輔導，藉以協助所有新移民順利歸化我國國籍，成為真正的臺灣人。

三、未來四年施政重點

(一) 落實辦理各項戶籍登記及管理，並配合上級交辦業務

- 1、配合內政部賡續推動「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」，運用最新一代戶役政資訊系統，提高受理案件效率及效能。
- 2、強化網路資訊服務，賡續推動網路創新便民服務效能，加強自然人憑證核發及應用推廣計畫。
- 3、維護「彰化縣門牌位置資訊系統」，以建置本鄉完整門牌位置圖，提供各機關及民眾應用。

- 4、配合「全面推廣政府服務流程改造」，鼓勵民眾申請電子戶籍謄本，並推廣以新式戶口名簿取代紙本戶籍謄本，以達成內政部「全面免附戶籍謄本」（免戶籍謄本圈）之目標。
- 5、配合內政部期程執行「人口清查計畫」並建置清查人口資料庫，針對不同對象查對設有戶籍國民戶籍資料，以落實戶籍登記，維護國民權益。

(二) 實施各項便民措施，提升服務品質

- 1、配合內政部辦理戶籍資料異動跨機關通報服務，於受理特定案件後通報各相關機關一併更改個人資料，免除民眾往返奔波。
- 2、配合內政部辦理「健保跨機關通報服務」，民眾到戶所辦理出生登記、個人資料更正變更登記或遺失身分證及健保卡時，由本所通報健保署辦理新生兒投保及初補換健保卡作業，節省民眾時間成本。
- 3、為維護民眾權益避免護照遭冒辦，自(100)年7月1日起首次申請普通護照之民眾，若無法本人親自至外交部領事事務局或外交部辦事處申辦者可至戶政事務所辦理人別確認後，再將普通護照申請書併同申請護照應備文件委託旅行業者、親屬或同事續為代向領務局或外交部四辦申請護照。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 加強戶政為民服務工作（業務成果）

- 1、受理「戶政 N 合一跨機關便民服務」及「戶籍資料異動跨機關通報服務」：民眾至本所辦理住址變更及改名時，原需分別至相關機關辦理資料異動，彰化縣政府為統一縣內各機關作業，成立「戶地稅--互易通便民服務」，並於102年7月16日起更正為「戶政 N 合一跨機關便民服務」，另配合內政部提供「戶籍資料異動跨機關通報服務」，現民眾住址異動、更改姓名或國民身分證統一編號變更時，可於本所通報各機關辦理更改資料作業，其中聯合機關包含稅務機關、監理機關、臺灣自來水公司、臺灣電力公司、臺北自來水事業處及地政機關等。
- 2、派員至本鄉埔鹽國中受理年滿14歲學生初領國民身分證：依規定年滿14歲之國民應至戶政事務所辦理初領國民身分證，為減免民眾臨櫃辦理，本所主動於每年年初至本鄉埔鹽國中收取資料及規費，統一製證後再至學校核發，以免除民眾舟車勞頓，也節省本所製證的作業時間。
- 3、實施彈性上班制以方便民眾洽公：為便利民眾無法於正常上班時間至戶所申辦戶籍登記案件，本所實施中午彈性上班，每日排定1位值日同仁於午休時間受理案件。另因應民國97年結婚登記由儀式婚改為登記婚後，為使假日結婚之新人可於當日辦理結婚及相關登記，本所接受預約，並配合排定人員為民服務。

(二) 提升個人資料控管機制（業務成果）

- 1、配合內政部進行戶役政資訊系統線上掃描，以防電腦遭病毒入侵：戶政事務所持有民眾基本資料，對於民眾權益影響甚鉅，因此應嚴密加強資通安全管理。為防範民眾基本資料外洩，戶役政資訊系統特別加強資安控管的部分，除內政部主機定期於每日上午11時及下午3時進行線上掃毒外；關於USB隨身碟之使用，如確有使用必要，則由本所專人於固定電腦上使用並設簿控管，以確保資安管理之機制。
- 2、定期執行戶役政資訊系統稽核：為加強戶役政資訊系統作業安全能力，本所除配合內政部進行防毒掃描作業外，亦定期執行系統稽核檢視工作，以期達到事前防範、事後查核之效果。

(三) 推動辦公室環境綠美化及清潔（業務成果）

- 1、全員共同打掃辦公室環境：為營造舒適的辦公環境，提供民眾優質的服務，本所除平日由同仁維護環境清潔外，辦公場所亦持續進行環境綠美化，並每年至少 1 次由全體同仁進行辦公室內外大掃除，以提供民眾明亮舒適的洽公環境。
- (四) 落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（業務成果）
 - 1、為保障民眾權益，落實戶籍申請案件之審核，以確保戶籍資料正確性。
- (五) 提供多元化戶政資訊查詢（行政效率）
 - 1、將最新人口統計資料置於本所網站供民眾查詢：人口統計資料係國家制定政策的重要依據，每月底統一由戶政事務所編製報表，並發送通報至彰化縣政府，再報至內政部，以作為國家施政參據，本所於每月底編製報表後，將該月相關報表內容放置網站，直接提供機關及民眾瞭解本鄉最新人口分布及增減情形，省卻民眾電話查詢。
 - 2、持續辦理「彰化縣門牌電子地圖查詢系統」計畫：彰化縣政府於民國 97 年起陸續進行「彰化縣門牌位置資訊系統」建置作業，該作業不間斷的定期更新門牌資料，並於民國 102 年 11 月 20 日轉換為內政部建置之「彰化縣門牌電子地圖查詢系統」，本所亦持續進行維護，該系統透過網路完全開放給民眾進行門牌地址查詢等服務，以節省其他機關及民眾實地尋找地址之時間成本。
- (六) 開立一次告知單（服務效能）
 - 1、為避免民眾往返奔波，針對民眾諮詢開立一件告知單，以降低顧客抱怨頻率，並減少處理時間成本。
- (七) 推動民眾滿意度調查（服務效能）
 - 1、為增進本所服務效能，提供優質的服務品質，並了解民眾需求，定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果後予以改進缺失。
- (八) 加強服務人員專業知能，提升服務品質（組織學習）
 - 1、定期舉行戶政法令測驗：由於戶政法令不斷推陳出新，而戶政業務與民眾生活息息相關，因此戶政事務所人員須熟稔各項戶政法令，以提供民眾周詳的服務，並為確保同仁對各項戶政法令及上級函釋完全熟悉，本所定期每年舉辦戶政法令測驗。
 - 2、定期由主任與全體同仁針對最新法令函釋進行講解及整理：為使戶所同仁瞭解相關業務法令最新規定及第一線承辦同仁受理戶籍登記時所遭遇的問題，本所定期由主任帶領全體同仁共同討論法令適用的疑義及該月所受理之特殊案例，以期讓每一位同仁皆能對戶政業務更加熟悉。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	加強戶政為民服務工作（業務成	1	派員至本鄉埔鹽國中受理年滿 14	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	果)		歲學生初領國民身分證							
		2	實施中午彈性上班制以方便民眾洽公	1	統計數據	受理件數	1800件	1800件	1800件	1800件
2	提升個人資料控管機制(業務成果)	1	定期執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	50次	50次	50次	50次
		2	定期執行親等關聯系統稽核作業	1	統計數據	辦理次數	62次	62次	62次	62次
3	推動辦公室環境綠美化及清潔(業務成果)	1	全員共同打掃辦公室環境	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	落實戶籍登記與管理,正確戶籍登記案件(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	-%	97%	97%	97%
5	提供多元化戶政資訊查詢(行政效率)	1	將最新人口統計資料置於本所網站供民眾查詢	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
6	開立一次告知單(服務效能)	1	開立一次告知單	1	統計數據	辦理件數	240件	240件	240件	240件
7	推動民眾滿意度調查(服務效能)	1	辦理民眾服務滿意度調查	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
8	加強服務人員專業知能,提升服務品質(組織學習)	1	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。

4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣埔心鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

依據戶籍法規定，掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷及其他有關登記業務事項，正確辦理各項戶籍登記，以保障民眾權益，並推動為民服務效能，提升行政效率。

二、願景

「戶政以民為尊，服務親切有禮」

「戶政」為庶政之母，舉凡出生至年老等等重要過程，皆與民眾息息相關，因此接觸最為頻繁，提升為民服務品質才能 HOLD 住人民的心，各項為民服務措施能達到盡善盡美，讓民眾感受到「戶政是咱的好厝邊」。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 戶籍申請案件均由各戶籍人員實施交互審核，以降低錯誤率。
- (二) 為加強便民服務辦理通信申請服務。
- (三) 門牌紊亂區段應調查陳報並予以整編，以方便各機關、民眾尋找正確門牌。
- (四) 隨時加強法令知識，並於所務會議研討法令案件。
- (五) 訂定戶役政資訊系統安全管理情形。
- (六) 本所採開放式服務台，民眾待辦區備有舒適等候沙發座椅、書報雜誌、老花眼鏡、茶水設備。
- (七) 擺放各式各樣盆栽綠化環境。
- (八) 對重病、年邁行動不便者，提供到宅服務者。
- (九) 遴派有關人員參加各項業務電腦資訊講習。
- (十) 為增進戶籍登記業務，法規素養請同仁閱讀相關網站之資訊（線上教學）。
- (十一) 「開立一次告知單」民眾免於奔走。
- (十二) 減輕家長負擔，到校集體受理國中初領身分證。
- (十三) 實施中午彈性上班。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：社會急遽變遷，民眾對政府施政品質之要求日益提高，隨著科技的進步與公務機關求新求變的趨勢，資訊化、電子化的發展，適時提供了創新、變革的有利條件與工具。單一窗口服務，縮短流程，本所為有效推展各項戶籍行政，提升行政效率，秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的工作理念，努力貫徹「專業」、「效能」、「創新」、「人性」、「尊重」、「服務」六大工作指標，除不斷改善軟硬體設施和民眾洽公環境外，對同仁持續強化戶政專業之素養，並掌握時代之脈動與民意趨向，以提供民眾全方位服務、展現優質戶政服務品質。

(二) 優先發展課題

1、正確戶籍登記及強化專業能力

- (1) 落實戶籍申請案件審核與抽核。
- (2) 門牌編釘及整編工作情形。
- (3) 法規解釋令函講解與整理。
- (4) 戶政資訊系統之軟、硬體管理情形。

2、提升戶政為民服務品質

- (1) 規劃舒適便捷安全的洽公環境。
 - (2) 設置多功能服務櫃台。
 - (3) 跨機關整合系統，便利民眾更改資料，如改名、戶籍變更。
 - (4) 辦理護照「人別確認」。
 - (5) 證件齊全可至全國任一戶政所辦理補證，亦可初領及換證。
- 3、落實教育訓練及強化團隊合作
- (1) 派員參加各項業務講習以增長知識。
 - (2) 藉由所務會議共同討論法令及函釋，正確各項登記案件。
 - (3) 戶籍疑義案例討論。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升服務品質，深化服務績效。
- (二) 便捷服務程序，確保流程透明。
- (三) 豐富服務資訊，促進網路溝通，創新服務方式，整合服務資源。
- (四) 落實教育訓練，強化團隊合作。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實戶籍登記與管理，提升服務品質（業務成果）
 - 1、針對業務特性、民眾需求及年度推動之重點工作，訂定年度提升政府服務品質執行計畫。
 - 2、到宅服務對象行動不便、重病者，宣導本所服務措施及執行成效。
 - 3、受理案件交換審核降低錯誤率。
- (二) 美化辦公環境，合宜改造服務場所（業務成果）
 - 1、全員參與辦公環境美化，申辦動線明確便利及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。
- (三) 便捷服務程序，確保流程透明（行政效率）
 - 1、本所至轄區內國中受理初領國民身分證，集體收件提高行政效率。
 - 2、開立一次告知單，民眾免於來回奔走。
 - 3、開放全國皆可初領、補發、換領國民身分證。
- (四) 豐富服務資訊，促進網路溝通（服務效能）
 - 1、每月提供正確人口統計數字，並可透過網路查詢。
 - 2、建置網路查詢系統，網路提供申辦表格供民眾下載。
- (五) 創新服務方式，整合服務資源（服務效能）
 - 1、跨機關整合服務平台結合地政事務所、地方稅務局、監理站、自來水公司、台電、農漁會等。
 - 2、宣導以自然人憑證報稅及多項服務措施，多用網路少用馬路。
 - 3、申請護照作業「人別確認」以防冒領。
- (六) 落實教育訓練，強化團隊合作（組織學習）
 - 1、派員參加各項講習，增長知識，利用所務會議共同研討法令及函釋。
 - 2、舉辦法令測驗。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實戶籍登記與管理，提升服務品質 (業務成果)	1	年度提升政府服務品質執行計畫	1	統計數據	篇	1 篇	1 篇	1 篇	1 篇
		2	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數 - 全年誤辦案件件數) ÷ 全年受理件數】× 100%	-%	98%	98%	98%
2	美化辦公環境，合宜改造服務場所 (業務成果)	1	綠化環境	1	統計數據	盆栽件數	25 件	25 件	25 件	25 件
3	便捷服務程序，確保流程透明 (行政效率)	1	受理國中初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次
4	豐富服務資訊，促進網路溝通 (服務效能)	1	人口統計數字	1	統計數據	更新次數	12 次	12 次	12 次	12 次
5	創新服務方式，整合服務資源 (服務效能)	1	辦理自然人憑證	1	統計數據	辦理張數	200 張	200 張	200 張	200 張
6	落實教育訓練，強化團隊合作 (組織學習)	1	所務會議研討法令	1	統計數據	辦理次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		2	法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式 (如由專家學者) 進行。

4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣員林市戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所以辦理各項戶籍登記為主並利用網路多樣化及全年無休的優勢，提供最詳盡的戶政法規查詢、線上查詢及表單下載等全方位服務，並繼續秉持「簡政、便民、革新」之原則，在現有基礎上持續努力提升服務品質、積極尋求簡化各項行政手續的方法，期能以正確、迅速、親切的行政效率，讓民眾感到安心、貼心、滿意，達成「員林戶政是咱的好厝邊」的服務使命。

二、願景

秉持幸福、多元、友善等全方位的縣政願景，落實「戶政以民為尊，服務親切有禮」之服務理念；持續提升為民服務工作績效，提供民眾優質服務品質，另運用企業精神進行流程簡化，促使資訊透明化，確保民眾知的權利，同時整合服務資源，研提創新服務作法，瞭解民眾的需求，滿足民眾感受，形塑「優質、專業、便民、高效率」的戶政服務團隊。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）提升政府服務品質執行計畫

- 1、避免民眾重覆往返在戶政所之間，落實開立一次告知單：民眾不諳戶政專業術語，儘量避免應繳證件或申請人適格問題來回奔波，以書面告知的方式，降低言語傳達的缺失。
- 2、提升專業知能，辦理各式教育訓練：自行舉辦或薦送參加各項戶政法令及為民服務研習會，以提升專業知識，俾利戶政業務之推動。
- 3、重視民意輿情，以各種管道了解民眾的滿意度：由專人蒐集剪報和定期辦理問卷調查，以了解民眾對本所服務態度和辦事效率的看法。
- 4、採走動式管理，實際了解民眾需求：藉走動式服務傾聽取民意，直接與民眾互動，作為改善服務品質之參考。
- 5、配合上級全國數位化連線作業，辦理專案性工作：持續維護日據時期戶籍資料、光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍關聯等工作，俾利電腦數位化作業。
- 6、加強各項戶籍登記作業之宣導，避免民眾奔波：提供戶政須知之線上查詢及書籤索取，使民眾能依照申辦須知或戶政法令確實申請，以正確戶籍登記。
- 7、提供舒適的洽公環境，營造溫馨氣氛：不定期辦理 5s 環境清潔考核，注重櫃台綠美化和辦公空間之妥適利用，使洽公民眾有賓至如歸舒適感受。
- 8、建置無障礙網站，使全民均能上網查閱：改善現行網站功能，增加線上表單下載及預約服務項目及無障礙由 A+ 提升至 AA，以符合身心障礙族群上網的需求。
- 9、實施延時彈性上班，嘉惠上班族群：為服務上班或特定族群，中午不打烊及週六上午延長服務為其受理各項登記。
- 10、為特殊族群，提供客製化服務：行動不便或老邁之民眾無法親自到戶所辦理印鑑登記或國民身分證補發，提供到宅服務。
- 11、提供跨機關及延伸據點服務，以服務學生申辦戶籍謄本：就學貸款期間派員至台灣銀行設置核發戶籍謄本工作站，方便申請對保民眾申辦戶籍謄本。
- 12、集體受理國民身分證初領作業，家長免奔波：派員至國中受理滿十四歲學生請領國民身分證作業，學生及家長免奔波，有效縮短受理時間。
- 13、為提升服務品質，不定期辦理電話禮貌及服務禮儀測試：各主管不定期辦理測試，隨時督導服務態度及禮儀。

（二）受理各項戶籍申請案件

- 1、力行單一窗口全程服務：單一窗口受理各項戶籍登記及文件核發，隨到隨辦依限辦畢。
- 2、以書面告知民眾，開立一次告知單：對於查詢之民眾均開立一次告知單使其應繳驗之證件均能備齊，減少奔波次數。
- 3、彙整各項法令函釋，建置資料庫：由專人建置法令資料庫，員工可隨時查閱並參考辦理。

(三) 相關計畫執行成效檢討

- 1、依據統計資料分析，中央機關陸續推動多項無紙化政策，亦要求戶政機關配合，但歷年來戶政機關預算並無資本門項目，除倚賴上級補助採購電腦相關設備外，無法自行以預算經費購置，且戶政電腦化後衍生之耗材費用佔業務費支出 3 成以上，未來相關機器損壞支出持續大幅成長，但在預算分配上並未將其日後機器折舊等因素列入，恐影響服務品質。
- 2、戶籍登記申請書保管時間冗長，電腦化後大量使用影印紙列印申請書和附件，造成儲藏空間不足，直接面對廳舍改建或檔案室擴建等問題，將會影響現有經費分配。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、時代在變，科技一日千里，民眾對戶政服務的需求不斷的提升，使得戶政業務不再侷限在靜態和被動的戶籍登記，必須力求創新蛻變，以實際行動讓民眾感受到賓至如歸。
- 2、自 86 年 10 月 1 日全面電腦化後，戶政的辦事效率及服務態度受到各界肯定，但隨著民意高漲，相關規定修正，使得現階段許多作法在法令層面受到限制，亦造成民眾誤解和抱怨，且戶政人員的裁量權擴大帶來許多困擾；再者，網路雖然有無遠弗屆這項優點，但是資通安全及個資問題仍然需要兼顧。
- 3、在資訊環境方面
 - (1) 資訊業務有待擴充和普及：由於資通安全和個人資料保護法等相關規定，目前無法開放線上申辦等服務，僅電子謄本憑自然人憑證可申請，但需求單位對電子謄本驗證存疑，因此仍要求民眾親自或委託至戶政機關申辦，所以目前只能開放線上預約功能。
 - (2) 資訊專業知識和經費缺乏：資安設備昂貴，無法編列資安相關軟硬體設備經費，且無專業資訊人員協助，戶政法規及現在操作不易等因素導致推動線上服務有實務上的困難。
- 4、在法制化環境方面
 - (1) 法制嚴重僵化：對於僵化過時的法令，向上級機關提出建議，但部分修法權限屬於立法院，修法程序曠日廢時，非戶政人員可掌控其修法進度及範圍。
 - (2) 裁量權之擴大：上級機關對於請示案件通常賦與高度裁量權，但戶政人員異動頻繁對於戶政法規制定背景不熟悉，且各所對法令案件見解程度不同，要承辦人員逕行裁量有其困難度。
- 5、在民意至上環境方面
 - (1) 隨著全民教育程度的提升，民眾對公部門的服務品質要求日漸提高且政府機關申訴管道的公開化，使得各項服務必需經得起全民檢驗，以免有違公平原則。
 - (2) 由於輿論壓力，上級機關要求公務機關必需苦民所苦，以同理心辦事情，但依法行政是公務員執行業務的基本準則，如何在情與法中取得合理化，是當今另一難題。

(二) 優先發展課題

- 1、改善資訊服務之不足：為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站功能，提出改善措施，進行更新維護。
- 2、修補現行僵硬的法規：適時提出研提意見，建議上級機關修正現行作法，鼓勵內部員工提出改善措施並主動彙整特殊案例，作為受理登記之參考，俾利提升臨櫃申辦效能。
- 3、加強便民措施，提升民眾滿意度：突破現行便民措施僵固的現況，利用走動式管理，隨時掌握內部員工及外部顧客的需求，減少不滿的情緒，以同理心對待顧客，期望獲得民眾的認可。

三、未來四年施政重點

(一) 提升戶政為民服務品質

- 1、邀請藝術家到本所展覽作品，美化辦公廳舍及提供民眾參觀，達到善用社會資源、加強與民眾及社區之互動。
- 2、定期辦理問卷調查，以瞭解民意需求，提供優質服務。
- 3、藉由與民有約，廣納建言並為民眾解答疑難，以提升服務品質。
- 4、提供假日結婚登記、中午彈性上班（配合 5 月份報稅期間開放中午受理核發自然人憑證）及週六上午延長為民服務之延時服務，以嘉惠上班族。
- 5、建置本所中文無障礙網頁，提供多元網路服務，促進公部門資訊透明化，並善用及結合社群網路平台，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 6、辦理外籍人士歸化測試及外籍配偶生活輔導班，使新住民適應在台生活。
- 7、擴大志願服務者參與公部門之服務行列，以提升服務品質。

(二) 正確戶籍登記及強化專業能力

- 1、彙整戶政法令及函釋相關規定，作為新進人員或同仁教育訓練之參考資料。
- 2、辦理戶政法令測驗，以提升同仁專業能力。
- 3、為降低及避免民眾來回奔波次數，開立一次告知單，並加強戶政須知宣導。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 提升戶政為民服務品質工作（業務成果）

- 1、營造溫馨、貼心的洽公環境，創造優質為民服務品質。
- 2、建構創新服務方式，提供多元戶政服務。

(二) 正確戶籍登記，簡化便民措施（行政效率）

- 1、正確各項戶籍登記案件，嚴密個人資料管理。
- 2、健全戶政資訊系統，落實系統稽核，加強資安防護能力。
- 3、簡化革新服務流程，提供便捷戶政服務。

(三) 積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）

- 1、定期實施民眾滿意度問卷調查，改善服務措施。
- 2、辦理櫃台人員績優服務選拔與評比，鼓勵員工效法。

(四) 強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）

- 1、加強在職教育訓練及線上法規分類整理建檔，提供員工全時學習。
- 2、定期舉辦戶政法規研討與測驗，提升法令熟稔度。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	提升戶政為民服務品質工作 (業務成果)	1	定期邀請藝術家辦理書畫展覽	1	統計數據	舉辦次數	5次	5次	5次	5次
		2	辦公室環境清潔檢查	1	統計數據	5s檢查次數	5次	5次	5次	5次
		3	運用社會資源協助戶政宣導活動	1	統計數據	舉辦次數	3次	3次	3次	3次
		4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次
		5	提供戶籍資料異動跨機關通報服務	1	統計數據	辦理事數	460件	470件	480件	490件
		6	實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務	1	統計數據	辦理事數	10200件	10300件	10400件	10500件
2	正確戶籍登記，簡化便民措施 (行政效率)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	97%	97%	97%	97%
		2	加強開立一次告知單	1	統計數據	辦理事數	820件	840件	860件	880件
		3	強化工作站定期檢視防毒掃描作業	1	統計數據	辦理次數	48次	48次	48次	48次
		4	執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	40次	40次	40次	40次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
		5	提供到宅服務便民措施	1	統計數據	辦理件數	26件	27件	28件	29件
		6	到校集中受理國中生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）	1	定期辦理民眾問卷調查	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		2	辦理櫃臺禮貌績優人員選拔	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		3	定期辦理櫃臺人員績效評比	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
4	強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）	1	辦理員工各項教育訓練	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		2	法令函釋整理及研習講解	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
		3	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						業務費預算數 (不含臨時人員薪資)※決算數 =實支數+保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額-上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數-上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位學習時數5小時,且40小時中與業務相關之學習時數應達21小	40小時	40小時	40小時	40小時

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						時，數值四捨五入為整數)				

彰化縣大村鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

依據戶籍法、國籍法等相關法規辦理戶籍登記、戶籍行政、國籍行政、人口統計等相關業務及其他上級交辦業務，以正確各項戶籍資料，嚴控戶籍管理。

二、願景

秉持為民服務精神，有效運用有限資源，開發創新服務措施，期能提升民眾滿意度，塑造親切、專業、便民、高效率的戶政服務形象。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 依據戶籍法及相關法規受理各項戶籍登記，隨到隨辦或依限辦結；並指定專人審核申請案件，以正確戶籍資料，確保民眾權益。
- (二) 加強簡政便民措施，全面提升為民服務品質：
 - 1、延長服務時間，除中午彈性上班照常受理外，另提供週六加值延時服務，由輪值人員受理戶籍申請案件，以嘉惠上班族群。
 - 2、年邁、重病、傷殘等行動不便人士，無法親自到戶政事務所申請國民身分證或印鑑登記、變更或其他確實無法委託辦理之事項者，派員到府提供服務。
 - 3、派員到轄內國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證，節省學生到所辦理時間。
 - 4、協助民眾申請新生兒參加全民健康保險、戶籍資料異動換發或遺失補發健保卡事宜，藉由戶政與健保電子資料交換，減少民眾奔波，一次臨櫃雙重服務，服務品質再加值。
- (三) 加強員工教育訓練，指派同仁參加各項研習，以充實各種知能；每月召開所務會議，研討法令規章及檢討為民服務工作得失。
- (四) 辦公廳舍環境整潔維護及推行綠美化，提供民眾明亮舒適的洽公環境。
- (五) 辦理外籍配偶歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識測試，輔導協助新移民順利取得我國國籍。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：提供優質、有效率的服务是時勢的潮流，戶政單位身為第一線直接面對民眾的政府機關，更能明顯而強烈的感受到民意的脈動與需求。如何運用有限的資源，推展各項戶政業務工作，並開發創新服務措施，以提高民眾滿意度，將是戶政業務的推行重點。
- (二) 優先發展課題
 - 1、正確戶籍登記，嚴密戶籍資料管理：加強戶籍資料嚴密管理，依據戶籍法及相關法規辦理各項戶籍登記及核發業務，以正確戶籍登記，防止戶籍資料不當外洩，保障民眾權益。
 - 2、強化戶政人員專業訓練及知能：辦理戶政法令講習，指派同仁參加各項業務研習，以提升戶政人員專業素質。
 - 3、積極辦理門牌編釘、整編業務：本轄門牌號碼紊亂，積極配合辦理門牌整編作業，俾正確門牌編釘資料。
 - 4、積極參與社區活動，適時宣導戶政法令及便民措施，並協助社區綠美化、清靜家園等各項事宜，強化戶政與民眾的關係，提升民眾對戶政「在地」的認同感。

- 5、以包容心接納並促進多元文化的融合：近年來，外籍配偶人數激增，帶來了豐富而多元的文化，為減緩族群融合的衝擊，落實外籍配偶生活適應輔導，並配合外籍人士歸化國籍者必須具備我國基本語言能力及國民權利義務基本常識之規定，辦理外籍配偶歸化測試，並輔導、協助新移民順利歸化取得我國國籍。

三、未來四年施政重點

- (一) 推動戶政簡政便民創新服務：持續推展戶政簡政便民之各項措施，落實為民服務工作，以提升為民服務之品質及提供迅速、便捷、效率之服務。
- (二) 辦公廳舍維護美化改善計畫：持續加強改善及整修本所辦公廳舍漏水問題，並推行綠美化環境佈置，提供民眾舒適、怡然自在之洽公環境。
- (三) 辦理門牌整編及行政區域調整作業：針對行政區域調整、新闢道路或門牌紊亂、重號等情形，辦理行政區域調整及門牌整(改)編作業，以利戶籍之管理及民眾通訊訪友。
- (四) 健全志工服務功能：結合社會資源，推展志願服務，並善用社會資源連結宣導戶政法令，以提升本所多元化服務品質。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 提升服務品質，深化服務績效(業務成果)
 - 1、全面提升服務品質，研發、推動、宣導各項簡政便民措施，具體展現為民服務績效。
 - 2、加強辦公環境之整潔、綠美化工作，提供整潔舒適之洽公環境。
 - 3、建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
 - 4、善用傳播媒體及村民大會等各種活動場合，宣導本所便民服務措施、新頒法令、服務績效等。
 - 5、延長服務時間，除中午彈性上班不休息外，提供週六加值延時服務，滿足民眾需求。
 - 6、協助核發婦女生育補助金，並轉發「幸福生活卡」及特約商家目錄供新生兒家庭使用。
 - 7、協助新生兒參加全民健康保險，並申請製發新生兒無照片健保卡；另針對戶籍資料異動需換發健保卡或遺失健保卡者，可由戶政事務所協助申請製發。
- (二) 正確戶籍登記，嚴密戶籍資料管理(業務成果)
 - 1、依據戶籍法及相關法規辦理各項戶籍登記及文件核發業務，隨到隨辦或依限辦結。
 - 2、加強辦理戶政法規解釋令函講解、傳閱，並落實戶籍登記案件審核與抽查機制。
 - 3、辦理戶政法規解釋令函測驗，督促同仁隨時充實自我專業。
 - 4、加強戶籍資料嚴密管理，謹防戶籍資料外洩，保障民眾權益。
- (三) 便捷服務程序，提升服務效率(行政效率)
 - 1、設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，縮短民眾申辦手續流程，節省等待時間，使民眾享受「一處收件，全程服務」的便利。
 - 2、派員到轄內國中受理年滿14歲學生請領國民身分證，節省學生到戶政事務所辦理時間。
 - 3、積極簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

- 4、公開各項服務標準作業程序資訊，便利民眾取得各項書表，縮短受理時間。
- (四) 提供全方位服務，擴展服務效能 (服務效能)
- 1、透過本所網站、公佈欄及各項戶政活動積極宣導最新戶政法令及便民措施，以滿足民眾知的權利。
 - 2、加強網路服務，提供民眾便捷的網路申請、資料查詢及宣導各類戶政訊息。
 - 3、實施跨機關聯合服務，整合及共享雙方資源，以分工合作開創服務新局，提升服務效能。
 - 4、藉由戶政機關與全民健保電子資料交換作業，推行「戶政 e 幫忙，健保卡就來」跨機關申辦服務，減少民眾奔波，一次臨櫃雙重服務，擴展服務效能。
- (五) 落實教育訓練，強化團隊合作 (組織學習)
- 1、遴派適當人員參加各類業務相關之教育訓練、參訪研習，以提升人員知能。
 - 2、鼓勵數位學習，參加專業性或非專業性的線上課程。
 - 3、利用所務會議研討法規解釋令函，並分享工作心得，改進為民服務缺失，以提升服務品質。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額 (組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	提升服務品質，深化服務績效 (業務成果)	1	辦公廳舍環境整潔維護	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
2	正確戶籍登記，嚴密戶籍資料管理 (業務成果)	1	辦理戶政解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	-%	98%	98%	98%
3	便捷服務程序，提升服務效率 (行政效率)	1	到校辦理國中學 生請領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	提供全方位服務，擴展服務效	1	提供線上申辦服 務	1	統計數據	服務項目	9項	9項	9項	9項

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	能（服務效能）									
5	落實教育訓練，強化團隊合作（組織學習）	1	辦理教育訓練或法令講解	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣永靖鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理身分登記事項、遷徙登記事項、登記之申請、變更、更正、撤銷及廢止事項及其他有關戶籍登記業務事項。

二、願景

本所依法辦理戶籍登記業務及上級交辦事項，並持續推動服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權，積極進行多面向並整合各機關的服務功能，有效運用有限資源，開發創新服務措施，除秉持「熱忱、專業、效率」的服務理念，更配合大環境的變遷，流程再造，締造優質服務品質，期能提升民眾滿意度。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- （一）正確戶籍登記，強化專業能力：落實案件審核及主管抽核制度，每月召開所務會議及不定期辦理戶政法令測驗，檢討為民服務工作得失，以提升戶政專業能力。
- （二）豐富服務資訊，提升服務效能：訂定「提升服務品質執行計畫」，規範為民服務工作範圍。實施到宅服務、與民有約，迅速解決民眾疑難並提供通信、網路預約等多元便利的服務。
- （三）規劃舒適安全的洽公環境，營造溫馨形象：建立多功能櫃台，實施單一窗口全程服務，辦公環境綠、美化，定期消防、飲水設備檢查，營造舒適安全的洽公環境。
- （四）多元服務措施，全面提升服務品質：順應資訊時代的潮流，加快戶政機關「e」化的腳步，透過無遠弗屆的網路科技，以期讓民眾在家也能辦理戶籍案件。
- （五）加強在職教育訓練，建立專業優質服務形象：藉由不斷的學習及追求創新，提供民眾更專業優質的服務。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：戶政為庶政之母，政府施政與民眾生活息息相關，民眾對於政府機關服務品質的要求與期待日益殷切，尤其是直接面對民眾的戶政人員，更強烈的感受到民意的脈動。本所以「陪民眾共度人生重要的大小事」為服務理念，舉凡民眾出生、結婚、遷徙等，同仁均秉持著熱忱、專業、效率的工作態度為民服務。近來由於法制變遷，結婚改採登記生效、假日亦得接受預約受理，同仁雖然辛苦，但仍舊保持「與民眾共辦喜事」的心情為民服務深獲民眾好評；且因政府福利措施擴大，請領戶籍資料民眾增加，本所更思以更便捷之行政流程、營造更人性化的洽公環境、建構溫馨優質組織文化，並建立「以民為尊」之服務導向，為營造「戶政是咱ㄟ好厝邊」的新形象而努力。
- （二）優先發展課題
 - 1、正確戶籍登記強化專業能力：戶籍登記為戶政機關主要業務，正確的戶籍資料是國家施政重要參據，而戶政人員更應充實專業素養，不斷追求創新，以提供民眾更專業、更優質的服務。
 - 2、提升服務品質：加強多元便民措施，在既有的基礎上求新求變，順應時代潮流，滿足民眾實際需求，與民意脈動趨於一致。

三、未來四年施政重點

- （一）正確戶籍登記，強化專業能力
- （二）豐富服務資訊，提升服務效能

- (三) 規劃舒適安全的洽公環境，營造溫馨形象
- (四) 多元服務措施，全面提升服務品質
- (五) 加強在職教育訓練，建立專業優質服務形象

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確戶籍登記，強化專業能力（業務成果）
 - 1、受理戶籍登記案件
 - 2、辦理戶政解釋令函測驗
- (二) 豐富服務資訊，提升服務效能（行政效率）
 - 1、強化及更新網站內容
 - 2、戶役政資訊系統資訊安全內部稽核
- (三) 規劃舒適安全的洽公環境，營造溫馨形象（服務效能）
 - 1、辦公環境綠美化情形
 - 2、設置無障礙設施及民眾等候區
 - 3、盥洗室及飲水設備規劃
- (四) 多元服務措施，全面提升服務品質（服務效能）
 - 1、派員至轄內國中受理學生初領國民身分證
 - 2、宣導戶政服務便民措施
- (五) 加強在職教育訓練，建立專業優質服務形象（組織學習）
 - 1、自行或參與其他戶政機關辦理之教育訓練

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記，強化專業能力（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	辦理戶政解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
2	豐富服務資訊，提升服務效能（行政效率）	1	強化及更新網站內容	1	統計數據	更新次數	24次	24次	24次	24次
		2	戶役政資訊系統資訊安全內部稽核	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
3	規劃舒適安全的洽公環境，營造溫馨形象（服務效能）	1	辦公環境綠美化情形	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫數量	15件	15件	15件	15件
		2	設置無障礙設施及民眾等候區	1	統計數據	數字 1:表示有設置無障礙設施及民眾等候區 數字 0:表示沒有設置無障礙設施及民眾等候區	1有	1有	1有	1有
		3	盥洗室及飲水設備規劃	1	統計數據	數字 1:表示有開放盥洗室及飲水設備供民眾使用 數字 0:表示沒有開放盥洗室及飲水設備供民眾使用	1有	1有	1有	1有
4	多元服務措施，全面提升服務品質（服務效能）	1	派員至轄內國中受理學生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	宣導戶政服務便民措施	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
5	加強在職教育訓練，建立專業優質服務形象（組織學習）	1	自行或參與其他戶政機關辦理之教育訓練	1	統計數據	辦理及參與次數	2次	2次	2次	2次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。

4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣田中鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷暨其他有關戶籍登記業務等事項，正確戶籍登記，確保民眾權益。

二、願景

主要願景：整合相關資源 提供便捷服務

秉持以客為尊、創新服務二大施政理念及用心、專業、熱忱、便捷四大核心價值，落實顧客導向，以客為尊的服務理念。為瞭解民眾需求，辦理滿意度調查，檢討既有工作方法，善用資訊科技整合相關資源，持續推動各項加值措施，以提供民眾便捷的服務，提升本所施政績效。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

- 1、在本所落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度下，受理登記案件和核發證明文件平均正確率為 90%以上，均達成績效目標值並有效降低登記案件及核發證明文件錯誤率。另一方面確實執行戶政系統稽核作業，有效杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全，保障民眾的權益。
- 2、每年配合轄內各機關舉辦大型活動進行戶政法令及便民措施宣導，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

（二）維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

- 1、本所新建廳舍規劃重視採光，辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備，方便民眾使用。
- 2、每年定期實施消防設備檢修申報及定期更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。
- 3、定期維修養護辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，保持最佳使用效能。

（三）簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率

- 1、本所設置 7 個綜合受理單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」的便利。提供通信、電話及網路預約等方式申請戶籍謄本，讓民眾可利用多元便利的服務方式，輕鬆獲得政府所提供的各項服務。
- 2、加強資訊安全觀念，要求每位同仁均學習資安訓練相關課程。
- 3、針對戶政法令及戶役政資訊系統提出各項意見、對策及改善措施，供上級做為修法或修改系統之參考，以提升戶役政系統及行政效率。
- 4、以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境並提升公文處理時效。

（四）整合各項服務資源，創新便民服務措施

- 1、開闢主管與民有約，解答民眾因不瞭解戶政法令所產生的各項疑義，滿足民眾需求。
- 2、為滿足現代上班族無法於上班時間內申辦各項案件之需求，提供中午彈性上班等延時服務，藉由延長服務時間，加強為民服務。
- 3、為因應結婚傳統習俗，受理假日預約結婚登記，民眾亦可選擇於結婚當日前 3 個辦公日向戶政事務所辦理結婚登記，讓民眾能在良辰吉時順利辦妥結婚登記。

- 4、擴大跨機關業務整合服務，民眾辦理遷徙、身分證統一編號變更及姓名變更登記後，可透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將異動後之資料通報至地政、稅捐、監理等機關，民眾無須往返奔波。
- 5、實施到宅服務，解決因年邁、行動不便等原因不克親自辦理戶籍登記、印鑑登記或補發國民身分證者之困擾。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習

- 1、派員參加各項講習、研討會、觀摩會充實同仁本職學能，每年至少舉行法令測驗 1 次，每月定期召開所務會議研討最新法令，並由專人蒐集與整理法規、解釋函供同仁參考運用，建立專業形象。
- 2、鼓勵同仁落實終身學習，自行上網至 E 等公務園或 E 學中心等網站進行數位課程研習。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：隨著資通訊科技的進步發展及網路環境的快速變化，民眾的生活習慣及型態也相應產生改變，因此政府機關對民眾的各項治理作為應以前瞻性的思考，結合 E 化科技同步創新改變服務模式，開發各項業務創新便民服務措施，加強為民服務工作，提升政府行政效率，建立電子化政府，為國家競爭力奠定雄厚之基礎。

(二) 優先發展課題

- 1、正確各項戶籍登記及管理，辦理戶政法令宣導以保障民眾權益
 - (1) 戶籍行政為庶政之母，且與民眾日常生活關係最為緊密相連，舉凡個人從出生至死亡，任何遷徙、身分事項及動態事件均須至戶政機關辦理戶籍登記。藉由舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。
 - (2) 政府機關係以戶籍登記資料確認個人身分，而正確的戶籍登記資料所產出之各項統計分析資訊才具有使用價值，亦為國家擬定各項施政作為及人口政策不可或缺之參考依據。因此戶政機關在辦理民眾申請戶籍登記時應首重登記之正確性，並透過執行戶政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。
- 2、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境
 - (1) 妥適規劃機關服務設施設備，建構無障礙使用環境，並定期辦理維護保養，提高使用效率及安全性，以落實節能減碳政策。
 - (2) 進行辦公環境綠美化，善用公共空間佈置盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境，提供民眾舒適優質的服務。
- 3、簡化各項服務流程，確保網路申辦安全，提升整體行政效率
 - (1) 設置單一窗口，提供多種服務，簡化機關內部作業方式及流程，透過與他機關橫向聯繫或運用電子閘門同步服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，避免往返奔波，建立具親和性且全方位的政府。
 - (2) 加強資安管理與服務，建立安全的資訊網路環境，以防杜駭客層出不窮的攻擊，運用 E 化服務技術，豐富網站資訊內容，擴大網路申辦項目，讓民眾能以網路取代馬路，輕鬆獲得政府所提供的各項服務與資訊內容，提升行政效率。
 - (3) 適時向上級提出戶役政資訊系統改善措施之建議，並針對僵化或不合時宜之戶政法規提出修正意見供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。
 - (4) 推動公文電子簽核政策，達成電子化政府及無紙化辦公環境階段性目標。
- 4、整合各項服務資源，創新便民服務措施，型塑政府優質形象
 - (1) 善用資訊通信技術提升政府服務效能為行政改革之重點，亦為現代經濟發展與政府治理的重要議題，透過網路與世界接軌並服務民眾的方式，不僅能滿足民眾的需求，更能符合民眾對政府便民服務的期待。

(2) 本所秉持「用心、專業、熱忱、便捷」四大核心價值，全方位規劃整合各項服務資源，充分運用跨機關資訊流通共享服務，提供創新便民服務措施，為民眾謀求最大的福祉，藉由服務效能之提升，型塑政府優質形象，進一步推升國家競爭力。

5、加強教育訓練與觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念

(1) 有優秀的服務人員才有優質的服務品質，秉持同仁是機關重要資產的信念，除了機關內部教育訓練外，持續派員參加各項外部教育訓練，並安排參訪具有標竿學習指標性的機關，經由雙方意見交流汲取新的知識並充實知能，藉以激發創新的服務思維及方式。

(2) 鼓勵同仁落實終身學習，汲取各方面的知識，參加社教活動，做個現代化的知識達人。

三、未來四年施政重點

(一) 正確戶籍登記及管理，辦理宣導保障權益。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率。

(四) 整合服務資源，創新便民措施，型塑優質形象。

(五) 加強教育訓練觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）

1、落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度，降低登記案件錯誤率，登記錯誤案件設簿管理並指派專人立即維護，以正確戶籍登記，並執行戶政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。

2、舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）

1、辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備方便民眾使用。

2、每年定期辦理消防設備檢修申報及更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。

3、善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。

4、辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，定期維修養護，保持最佳使用效能。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）

1、設置單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，縮短等候時間。

2、為探查民意需求及趨勢，適時辦理民眾滿意度調查，藉以做為改進各項服務措施及流程參考，讓機關服務的方式更貼近民眾的生活。

3、提供通信、電話、網路預約申辦等多元便利的服務方式，讓民眾能輕鬆獲得政府機關所提供的各項服務。

4、為加強資安管理與服務，要求每位同仁均須學習資安訓練相關課程，以建立資訊安全觀念。

- 5、鼓勵同仁發掘問題，針對戶政法令及戶役政資訊系統提出研提各項改進意見、對策及改善措施，供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。
- 6、要求同仁減少紙張使用量並以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境，提升公文處理時效。

(四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）

- 1、積極宣導印鑑證明替代便民措施，讓民眾選擇至土地所在地地政事務所辦理土地登記印鑑，亦可至法院或民間公證人公證或認證原因證明文件，或請地政士簽證，免專程至回戶籍地戶政所申辦印鑑證明，有效以降低戶政所核發印鑑證明之數量，減輕同仁工作量，並為民眾節省時間及金錢。
- 2、開闢機關首長與民有約及現場諮詢，解答民眾戶政相關法令疑義，對民眾陳情案件設簿管制，迅速處理回應。
- 3、結合社會及網路資源，本所聘請律師提供民眾現場免費法律諮詢服務，民眾亦可於每週一、三、五上午9時至11時30分至本所申請彰化縣政府免費遠端法律視訊服務，直接諮詢律師以請求協助。
- 4、本所為第一線服務機關，持續為民眾提供各項服務。目前有提供例假日預約結婚登記服務、首辦護照人別確認等多項便民措施。
- 5、為免民眾往返奔波，透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將民眾異動後之資料上傳至相關機關直接辦理異動服務。
- 6、運用跨機關電子開門認證系統，縮短辦理案件時間，提升服務效能。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）

- 1、為充實同仁本職學能，派員參加各項講習、研討會、觀摩會，每年至少舉行法令測驗1次，每月定期召開所務會議，研討最新法令，增進同仁專業知能，訓練回應問題之準確性，並由專人蒐集與整理法規、解釋函供同仁參考運用，以建立專業形象。
- 2、鼓勵同仁自行上網至 E 等公務園，E 學中心或公務人員終身學習等網站進行數位課程研習，多方面汲取各種資訊，落實終身學習。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額（組織學習）

- 1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率（全年受理案件數－全年誤辦案件數÷全年受理案件數）x100%	97%	97%	97%	97%
		2	核發證明文件	1	統計	正確比率（全年	97%	97%	97%	97%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
					數據	核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數) x100%				
		3	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	執行次數	50次	50次	50次	50次
		4	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	3次	3次	3次	3次
2	維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）	1	辦理消防設備檢修申報次數	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	1	統計數據	擺設數量	25項	25項	25項	25項
		3	辦理飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		4	辦理空調設備保養	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）	1	實施單一窗口服務完整程度	1	統計數據	單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數＋受理國籍案件數＋門牌編釘證明案件數＋自然人憑證案件數）	91%	91%	91%	91%
		2	辦理民眾洽公服務滿意度問卷調查	1	問卷調查	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		3	宣導線上申辦服務項目	1	統計數據	宣導人次	200人次	200人次	200人次	200人次
		4	研提各項改進意見	1	統計數據	研提件數	5件	5件	5件	5件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）	1	提供免費法律諮詢服務	1	統計數據	提供次數	10次	10次	10次	10次
		2	宣導印鑑證明替代措施	1	統計數據	宣導人次	100人次	100人次	100人次	100人次
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	1	統計數據	宣導人次	150人次	150人次	150人次	150人次
5	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）	1	派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	參加次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦理法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						= 實支數 + 保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣社頭鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理身分登記事項、遷徙登記事項、登記之申請、變更、更正、撤銷及廢止事項、其他有關戶籍登記業務事項及推動為民服務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

- (一) 落實正確戶籍登記及管理：依法辦理戶籍登記與管理戶籍登記案件，執行戶役政系統稽核及人員訓練，強化資通安全防護能力。
- (二) 簡政便民，提高行政效率：改善作業流程及辦公環境，推動單一窗口及跨機關業務整合服務，縮短作業時間及流程。
- (三) e 化服務環境，完善政府形象：豐富網頁資訊及功能，為民服務及行政作業電腦化，節能減紙，全面提升服務品質。
- (四) 維繫社區關係，建立在地認同感：積極參與社區服務，展現人文關懷及多元服務的風貌。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 落實正確戶籍登記與管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，配合執行各項行政措施及為民服務宣導。
 - 1、依「戶籍法」及相關法規受理，隨到隨辦或依限辦結各項戶籍申請案件，實施人員教育訓練，落實案件審核及主管抽核制度，降低受理案件錯誤率。
 - 2、定期召開所務會議研討最新法令，專人蒐集、整理最新法令傳閱同仁參考運用。
 - 3、加強資訊系統安全維護暨執行戶役政系統稽核制度，建立資安防護能力，確保民眾權益。
 - 4、運用網路、字幕機、自製海報等宣導施政及最新法令訊息，並協助他機關宣導各項施政措施，隨時更新網站內容，提供民眾詳實的資訊服務。
- (二) 建立服務人員專業、親善形象，提供完善便捷的諮詢與服務。
 - 1、定期舉行為民服務工作檢討會，改進為民服務缺失，提升服務品質，辦理人員專業教育訓練及法令測驗，派員參加各項講習、研討會及觀摩會等，以提升人員專業能力。
 - 2、設置自動叫號系統，推動志工服務，建立親善便民服務形象。
 - 3、辦理民眾服務滿意度調查，瞭解民眾需求，廣納品質改善建議。
 - 4、積極參與社區活動及交流，訪視地方仕紳，與居民建立友好關係，建立在地認同感。
- (三) 簡化作業流程及書表，豐富網頁內容及功能，推動便民措施，全面提升服務品質。
 - 1、推動單一窗口全功能服務，強化業務整併程度，提供多元化專業諮詢，縮短申辦案件等候或處理時間。
 - 2、開放通訊、電話、線上服務申請方式，實施到宅服務，解決因年邁、身心障礙、行動不便等原因不克親自辦理戶籍登記者之困擾。
 - 3、落實政府資訊公開，網站提供各項戶政相關法令、政策宣導、表單下載及分類檢索等資訊服務，即時更新，取得無障礙網頁標章，規劃多元電子參與管道，便利民眾使用。
 - 4、實施線上服務滿意度調查，瞭解使用者需求。
- (四) 依民眾及公務需求，妥適規劃機關服務設施，維護辦公環境及綠美化。

- 1、每年定期實施消防安檢、消防設備維護及飲水機定期更換濾心保養，確保洽公場所安全無虞。
- 2、實施環境綠美化，提供舒適、明亮、整潔的洽公場所，規劃民眾申辦動線，標示受理櫃台窗口及申辦各項案件流程表，申辦流程公開透明化。
- 3、提供無障礙設施，便利身心障礙者洽公及使用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：戶政事務所是第一線為民服務機關，戶政革新自戶政系統電腦化、光復後除戶籍簿頁及日據時期調查簿數位化開始，持續建置高效率、人性化的戶政作業平台及服務機制，型塑戶政人員專業、親善、效率的形象。而今政府施政資訊日趨公開透明及迅速，尊重公民社會的多元參與，追求公共利益最大化，對民眾福祉之影響亦愈見深遠。戶政不再僅是戶籍資料的產生者及保管者，而是將戶籍資訊多元運用的連結者，提供整合性跨機關的服務，為嚴密保護個人資料，而不斷強化資通安全防護能力，提供全民安全、可信賴之電子化政府服務。同時，配合地方發展，積極參與社區服務，建立在地認同感，以擴展戶政事務所服務之效能。

(二) 優先發展課題

- 1、落實正確戶籍登記與管理戶籍登記案件，強化資通安全防護能力，以保障民眾權益；落實各項戶籍登記作業之宣導，使民眾能依各項法令規定確實申請登記，建立登記案件審核及主管抽核制度，降低登記案件錯誤率；加強執行戶役政系統稽核作業及人員教育訓練，健全資安防護能力，確保民眾權益。
- 2、加強推動單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務：推動單一窗口全功能服務，執行「一處申辦，全程服務」之理念，依法令規定受理異地可辦理之戶政業務，並擴大整合戶政、地政、稅捐、公路監理等通報服務、協助彰化縣政府核發縣民生育補助等，免除逐一申請之繁複手續。
- 3、建立 e 化服務環境，提高行政效率：隨時更新網站內容，提供各項戶政資訊、政府政策宣導、表單下載，將申辦資訊公開透明化及表單簡化、標準化，使民眾了解各項服務措施，提供正確、便利之資訊。
- 4、參與社區服務，展現人文關懷及服務多元化的風貌：主動關心社區，敦親睦鄰，訪視地方仕紳，積極參與社區活動，強化戶政與民眾的關係，提升民眾對戶政「在地」的認同感。
- 5、推動組織學習，激盪創新能量：建立內部組織創新小組，組織團隊分工合作，凝聚團隊向心力，建立創新提案機制，確保創新策略付諸實施。

三、未來四年施政重點

- (一) 落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益。
- (二) 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務。
- (三) 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質。
- (四) 推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益。(業務成果)
- 1、落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，建立登記案件審核及抽核制度。
 - (1) 網站資訊提供各項戶政資訊、政府政策宣導、表單下載，並提供民眾線上、電話及臨櫃諮詢，解決民眾戶籍登記疑難問題。
 - (2) 落實案件審核及主管抽核制度，降低受理案件錯誤率。
 - 2、加強執行戶役政系統稽核作業及人員教育訓練，健全資安防護能力。
 - (1) 確實執行戶役政系統稽核及掃毒作業，杜絕不當使用戶役政系統之情形。
 - (2) 加強員工資通安全觀念並依「戶籍法」及「個人資料保護法」規定管理戶籍資料。
- (二) 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務。(行政效率)
- 1、簡化各項作業流程，建立 e 化服務環境，提高行政效率。
 - (1) 使用跨機關電子閘門認證辦理案件，如入出境紀錄查詢、彰化縣政府跨機關資源整合服務系統、地政資訊網際網路、刑事資料查詢暨交換比對服務等，即時查證各項必備文件，節省民眾往返各機關之時間。
 - (2) 建置多功能網站，提供線上申請功能及分類檢索，提升網路服務便利性。
 - (3) 配合電子公文節能減紙推動方案，持續推動公文線上簽核作業。
 - 2、建立服務人員專業、親善、效率形象。
 - (1) 定期召開所務會議辦理法令講解及洽公服務禮儀訓練，強化櫃台服務效能，提升專業及禮儀。
 - (2) 每年舉行法令測驗，以增進同仁專業知能及回應問題之準確性，繼以提升為民服務品質及工作效率。
 - (3) 實施民眾服務滿意度問卷調查，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
 - 3、主動協助導引服務，提供完善、便捷的諮詢及服務。
 - (1) 設置自動叫號系統，由櫃台承辦人主動壓號呼叫，主動引導及走動式服務。
 - (2) 受理民眾申請「與民有約」，並提供電話、網路及現場諮詢，解答民眾戶政相關法令疑義，較具複雜之陳情案件設簿管制迅速處理。
- (三) 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質。(服務效能)
- 1、推動單一窗口全功能服務，實施便民措施，全面提升服務品質。
 - (1) 提升單一窗口服務比率，提供「一處收件、全程服務」的功能。
 - (2) 推動中午彈班、週六延長服務、假日預約辦理結婚登記及到宅服務等便民服務措施，便利民眾規劃時間辦理戶政業務。
 - 2、主動提供民眾所需整合性服務資訊及跨機關業務整合服務
 - (1) 民眾辦理遷徙及姓名變更登記後，可透過戶籍資料異動跨機關通報服務，將資料通報至地政、稅捐、台灣電力公司及監理站等機關。
 - (2) 結合彰化縣政府社會處辦理縣民生育補助業務，於居住滿一年之縣民辦理其新生兒出生登記時，現場核發生育補助。
 - 3、積極參與社區活動，訪視地方仕紳，建立在地認同感。
 - (1) 積極參與社區活動，宣導戶政政令及便民措施，現場解答民眾疑難，建立在地認同感。
 - (2) 不定期拜訪村鄰長、社區領袖等，收集地方建言以為改善意見，互動交流，建立友好關係。
- (四) 推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力。(組織學習)

- 1、成立內部組織創新小組，不定期召開會議，腦力激盪，團隊合作，提出、修正及彙整創新建議，增進組織活力。
- 2、評估創新建議可行性及實用，訂定創新建議實施方法及步驟，落實執行創新建議。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

- 1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益。 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率 (全年受理案件數 - 全年誤辦案件數 ÷ 全年受理案件數) x 100%	98%	98%	98%	98%
		2	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	辦理次數	50次	50次	50次	50次
		3	戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	1	統計數據	辦理次數	50次	50次	50次	50次
2	簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務。 (行政效率)	1	法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	民眾服務滿意度問卷調查	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3次
		4	電話禮儀滿意度調查	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
3	提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設	1	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例 (單一窗口受理戶籍登記案件數 + 文件核發證明案件數 + 自然人	96%	96%	96%	96%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	施，積極參與社區服務，全面提升服務品質。 (服務效能)					憑證案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘案件數+自然人憑證案件數) x100%				
		2	消防安檢及消防設備維護次數	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品數量	25件	25件	25件	25件
		4	飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
		5	參與社區活動	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力。 (組織學習)	1	為民服務創新項目	1	統計數據	提出具可行性之戶政業務創新項目數量	2件	2件	2件	2件
		2	為民服務創新標竿參訪研習	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣二水鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理本鄉轄區內戶籍登記業務，包含身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷事項及其他有關戶籍登記業務等事項，擴大便民服務措施，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

到了戶政，全程幫定

落實「溫馨好厝邊」理念，思考改善既有作業方式，提供在地民眾就近便利，避免往返奔波之苦，擴大便民服務措施，展現戶政關懷、貼心服務，強化工作效率及服務效能，為施政把關，提升整體施政績效，增強施政與鄉民感受關聯性，完成整體施政願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）落實審核制度，正確戶籍登記：

- 1、正確各項戶籍登記案件，嚴密個人資料管理。
- 2、健全戶役政資訊系統功能，落實系統稽核，加強資安防護能力。

（二）提升業務法令知識，增進專業能力：

- 1、定期辦理法規解釋令函測驗，強化專業性。
- 2、參加各項在職教育訓練，提升專業素養。

（三）全面提升服務品質，推動便民措施：

- 1、主任與民有約，解決民眾疑難問題。
- 2、落實開立一次告知單，減少受理紛爭。
- 3、中午服務不打烊，實施中午彈性上班。
- 4、派員至轄區國中受理學生初領國民身分證。
- 5、宣導最新戶政法令及各項便民服務措施。

（四）便捷服務程序，提供舒適洽公環境：

- 1、建立多功能櫃檯，實施單一窗口全程服務。
- 2、改善辦公環境綠、美化，提供舒適洽公環境。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：戶政為庶政之母，與民眾接觸最為頻繁，關係民眾權益最為密切，其績效之良窳影響政府形象甚鉅，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，戶政人員應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，以切實滿足民眾實際需求。戶政業務的推展應致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，型塑新思維，並秉持「創新、包容、宏觀、遠見」的縣政願景，以落實「便民、廉潔、效能」的服務品質，以做為民政業務推動的主要方向與努力目標。

（二）優先發展課題

- 1、落實審核制度，正確戶籍登記：戶籍登記為戶政本業，與民眾各項戶籍資料密不可分，影響個人權益甚鉅，不容些許差池，落實案件審核制度，避免錯漏，為強化戶政業務之首要，加強戶役政資訊系統安全稽核管理，俾保障民眾個人資料安全。

- 2、提升業務法令知識，增進專業能力：戶政人員應具備相當專業知識，與時精進，辦理戶籍登記案件才能正確無誤，以確保民眾權益，藉由定期辦理法規解釋令函測驗，並派員參加各項在職教育訓練，俾提升專業素養。
- 3、全面提升服務品質，推動便民措施：戶政機關可說是所有公務機關中，與民眾接觸最頻繁的單位，其服務品質之優劣，最直接影響民眾對施政績效之觀感，訂定提升服務品質執行計畫，規範為民服務工作範圍，擴大便民服務措施，以提升服務品質。
- 4、便捷服務程序，提供舒適洽公環境：門面是給人最直接的第一印象，一個舒適潔淨的洽公環境，能給人一進門就有自在的感覺，情緒也能較為緩和，避免等待煩躁。而現在民眾的需求五花八門，過去分轄區分業務的受理櫃檯，已不符時代所需，民眾需要的是臨櫃後，可立即處理需求的服務，提供單一多功能的窗口，才能順應趨勢潮流。

三、未來四年施政重點

- (一) 落實審核制度，正確戶籍登記：戶籍資料之正確性，攸關民眾權益至甚，落實案件審核制度，才能避免錯漏；執行戶役政資訊系統稽核，加強資安防護能力，嚴密保護民眾個人資料安全。
- (二) 提升業務法令知識，增進專業能力：工欲善其事，必先利其器，藉由定期辦理法規解釋令函測驗，並派員參加各項在職教育訓練，增進最新相關法令知識，才能提升人員專業素養，辦理案件無誤。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施：訂定提升服務品質執行計畫，規範為民服務工作範圍，提供主任與民有約服務、落實開立一次告知單，減少受理紛爭；實施中午彈性上班，展現戶政貼心服務；每年至轄區國中受理學生初領國民身分證、辦理戶政法令宣導活動，提供多元便利之申辦服務，擴大便民服務範圍。
- (四) 便捷服務程序，提供舒適洽公環境：實施單一窗口多功能全程服務櫃檯，提供便捷服務程序；並改善辦公環境綠、美化，營造舒適洽公環境。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 便捷服務程序，提供舒適洽公環境（業務成果）
 - 1、建立多功能櫃檯，實施單一窗口全程服務，讓民眾可立即享有服務，免去因申辦不同業務又須重新排隊等候。
 - 2、改善辦公環境綠、美化，提供舒適洽公環境，緩和民眾等候煩躁情緒，放鬆休憩片刻，有家的感覺。
- (二) 落實審核制度，正確戶籍登記（行政效率）
 - 1、落實案件審核制度，以維戶籍登記案件之正確性。
 - 2、執行戶役政資訊系統稽核，強化資安防護能力。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施（服務效能）
 - 1、提供主任與民有約服務，由主任親自接待民眾，解答疑難問題，使其有賓至如歸的感受。
 - 2、落實開立一次告知單，減少受理紛爭，避免民眾因證件不齊，往返奔波之苦。
 - 3、中午服務不打烊，實施中午彈性上班，嘉惠上班族。
 - 4、每年定期至轄區國中受理學生初領國民身分證，免去同時期一窩蜂申辦致臨櫃久候。
 - 5、辦理戶政法令宣導活動，提供民眾最新戶政法令及各項便民服務措施資訊。

(四) 提升業務法令知識，增進專業能力（組織學習）

- 1、每年辦理一次法規解釋令函測驗，強化人員戶政法令專業性。
- 2、參加各項在職教育訓練，提升人員專業素養。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額（組織學習）

- 1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	便捷服務程序，提供舒適洽公環境（業務成果）	1	單一窗口全功能服務	1	統計數據	設置窗口數	3個	3個	3個	3個
		2	辦公環境綠美化	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品件數	10件	10件	10件	10件
2	落實審核制度，正確戶籍登記（行政效率）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率（全年受理案件數－全年誤辦案件數÷全年受理案件數）x100%	97%	97%	97%	97%
		2	執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	60次	60次	60次	60次
3	全面提升服務品質，推動便民措施（服務效能）	1	主任與民有約	1	統計數據	件數	10件	10件	10件	10件
		2	開立一次告知單	1	統計數據	件數	40件	40件	40件	40件
		3	中午彈性上班	1	統計數據	件數	800件	800件	800件	800件
		4	派員至轄區國中受理初領國民身分證	1	統計數據	辦理場次	1場次	1場次	1場次	1場次
		5	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	1場次	1場次	1場次	1場次
4	提升業務法令知	1	辦理戶政法令測	1	統計	辦理場次	1場	1場	1場	1場

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	識，增進專業能力（組織學習）	2	驗 參加在職教育訓練	1	數據 統計數據	參加次數	次 10次	次 10次	次 10次	次 10次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣北斗鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

為辦理轄區內戶籍登記業務，掌理民眾身分登記事項、遷徙登記事項、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷事項、其他有關戶籍登記業務事項等。透過戶政各項登記，以為各級政府施政及人民享權利盡義務之依據，促進國家社會之健全發展。

二、願景

以「正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記與管理；加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習；推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質；辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境；加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理」為願景，藉由「以客為尊」的服務理念，創造「簡政便民」的「創新服務」，使本轄居民獲得更優質便捷的戶政「專業服務」。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理：受理各項戶籍登記皆依「戶籍法」暨相關法令辦理，並建立案件審核及主管抽核制度，力求正確各項戶籍登記。
- (二) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習：
 - 1、針對誤辦維護案件施予教育訓練，並利用所務會議講解最新法令、相關案例等每年 12 次。
 - 2、定期辦理法規、解釋令函測驗，以提升專業素養，每年定期辦理 1 次法令測驗。
- (三) 推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質：
 - 1、加強為民服務，週一至週五中午彈性上班，照常受理民眾申辦各項戶籍業務。
 - 2、派員至轄內國中受理學生國民身分證初次請領，每年皆辦理 1 次。
 - 3、辦理跨機關資料異動通報服務，代為通報稅務機關、地政機關、監理機關、健保機關、水電公司等，免去民眾自行奔走各機關舟車勞頓。
 - 4、配合彰化縣政府開辦「視訊法律諮詢」服務，免費透過視訊設備與律師掛號連線，貼心為鄉親解答法律問題。
 - 5、關懷外籍配偶生活適應，提升在臺生活適應能力，使其順利融入我國生活環境，共創多元文化社會，與國人組成美滿家庭。本所不定期辦理外籍配偶生活適應輔導班，協助其順利融入臺灣家庭生活。
 - 6、配合內政部辦理自然人憑證核發，協助推展電子化政府。
 - 7、配合上級主管機關、各級政府或民間團體不定時執行業務法令宣導。
 - 8、了解民意，定期辦理線上、辦公室民眾滿意度問卷調查，每年 1 次。
 - 9、專人負責維護及更新本所網頁，便利民眾查詢最新法令或其他資訊。
- (四) 辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境：
 - 1、妥善維護並汰舊換新辦公室設備，創造有效率洽公環境。
 - 2、辦公環境綠美化，佈置植栽藝術品，創造優質洽公環境。
 - 3、不定期辦理書畫展、名家揮毫贈春聯等藝文活動，提升文化氣息。
- (五) 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理
 - 1、定期執行戶役政工作站及行政電腦病毒掃描。
 - 2、確實執行戶政資訊系統稽核工作。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：戶政事務所為每個國民日常生活中，與政府接觸最為密切也最為頻繁的窗口，且戶政為庶政之母，與民眾接觸最為頻繁，關係民眾權益最為密切，其績效之良窳影響政府形象甚鉅。面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，戶政人員應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，以切實滿足民眾實際需求。並致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，型塑新思維，並秉持「創新、包容、宏觀、遠見」的新施政理念，以落實「便民、廉潔、效能」的服務品質，以做為戶政業務推動的主要方向與努力目標。

(二) 優先發展課題

1、提升政府服務品質：戶政事務所為縣政府為民服務之第一線單位，亦是民眾洽公最頻繁的地方機關，其服務品質之良窳將直接影響縣民對政府施政的滿意度，為順利推展縣政及提升為民服務品質，針對年邁、身心障礙、重病行動不便之縣民，提供到宅服務，擴大便民服務。

2、強化戶政人員專業知識：戶政人員均係經由國家考試任用而來，相關人員的表現，直接影響政府施政績效及民眾的信賴，所以，規劃戶政人員各項在職專業能力訓練及服務態度的加強為努力的重點，期以正確戶籍登記，提供縣民更專業、更優質之服務。

三、未來四年施政重點

(一) 正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理。

(二) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習。

(三) 推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質。

(四) 辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境。

(五) 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理。(業務成果)

1、依法行政，並落實案件審核及主管抽核制度，力求正確各項戶籍登記。

(二) 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。(行政效率)

1、工欲善其事，必先利其器，為維持行政效率，我們特別注重：

(1) 定期執行戶役政工作站及行政電腦病毒掃描。

(2) 確實執行戶政資訊系統稽核工作。

(三) 推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質。(服務效能)

1、加強為民服務，週一至週五中午彈性上班，照常受理民眾申辦各項戶籍業務。

2、派員至轄內國中受理學生國民身分證初次請領。

3、辦理跨機關資料異動通報服務，代為通報稅務機關、地政機關、監理機關、健保機關、水電公司等，免去民眾自行奔走各機關舟車勞頓。

4、配合彰化縣政府開辦「視訊法律諮詢」服務，免費透過視訊設備與律師掛號連線，貼心為鄉親解答法律問題。

5、關懷外籍配偶生活適應，提升在臺生活適應能力，使其順利融入我國生活環境，共創多元文化社會，與國人組成美滿家庭。本所不定期辦理外籍配偶生活適應輔導班，協助其順利融入臺灣家庭生活。

6、配合內政部辦理自然人憑證核發，協助推展電子化政府。

7、配合上級主管機關、各級政府或民間團體不定時執行業務法令宣導。

8、了解民意，定期辦理線上、辦公室民眾滿意度問卷調查，每年1次。

- 9、專人負責維護及更新本所網頁，便利民眾查詢最新法令或其他資訊。
- (四) 辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境。(服務效能)
- 1、妥善維護並汰舊換新辦公室設備，創造有效率洽公環境。
 - 2、辦公環境綠美化，佈置植栽藝術品等，創造優質洽公環境。
- (五) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習。(組織學習)
- 1、針對誤辦維護案件施予教育訓練，並利用所務會議講解最新法令、相關案例等每年12次。
 - 2、定期辦理法規、解釋令函測驗，以提升專業素養，每年定期辦理1次法令測驗。
 - 3、鼓勵同仁利用公餘時間參加各種專業或自我成長課程或訓練。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理。(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率(全年受理案件數-全年誤辦案件數÷全年受理案件數)×100%	98%	98%	98%	98%
2	加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。(行政效率)	1	戶役政系統稽核	1	統計數據	稽核次數	48次	48次	48次	48次
3	推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質。(服務效能)	1	派員至轄內國中受理學生初次請領身分證	1	統計數據	次數	1次	1次	1次	1次
		2	跨機關資料異動通報服務	1	統計數據	件數	220件	220件	220件	220件
		3	民眾及員工滿意度調查次數	1	統計數據	舉行次數	1次	1次	1次	1次
		4	豐富網路服務，定期不定期更新網站內容	1	統計數據	更新次數	50次	50次	50次	50次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境。 (服務效能)	1	維護飲水設備	1	統計數據	維護次數	3次	3次	3次	3次
		2	植栽藝術品件數	1	統計數據	植栽藝術品件數	12件	12件	12件	12件
5	加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習。(組織學習)	1	所務會議法令教育	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
		2	舉辦法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						制員額 x100%				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣田尾鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政事務所依法掌理戶籍登記、歸化國籍及門牌等業務，與民眾生活密切相關；面對社會環境愈趨多元，本所辦理各項為民服務工作一刻也不容鬆懈，力求在既有的服務基礎上突破創新，充實各項服務設施。

二、願景

本所將持續以服務民眾為主，配合上級機關推動各項便民服務及措施，提升第一線為民務品質，以落實「以客為尊」之理念。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）現有策略、計畫執行成效

- 1、嚴密各項戶籍作業，保障民眾權益：為正確戶籍登記，本所落實戶籍登記申請書審核與主管抽查制度，以維護民眾權益。
- 2、實施各項便民措施，提升服務品質：
 - （1）為落實便民服務措施，型塑戶政「溫馨好厝邊」之形象，本所實施到宅服務措施。
 - （2）每年派員至國中受理 14 歲學生請領國民身分證一次。
 - （3）加強跨機關通報機制，減少民眾機關間往返奔波。
- 3、重視輿情，辦理民意調查：為充分了解民意，增進服務績效，每年辦理一次民意調查。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：戶政為庶政之母，戶政工作自人出生開始，舉凡上學、結婚、遷徙至年老等重要的生命過程之戶籍登記，均與民眾生活息息相關而密不可分，與民眾權益最為密切；面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，戶政人員應與時俱進，加強專業知識，不斷創新，型塑戶政新文化與新思維，滿足民眾實際需求。

（二）優先發展課題

- 1、正確各項戶籍登記：戶政機關之主要業務即為依「戶籍法」及相關法規受理各項戶籍登記，正確的戶籍資料為人民法律上權利義務關係的依據，亦為國家施政方針的重要參據，故正確各項戶籍登記為戶政工作首重的課題。
- 2、提升服務品質：面對社會環境愈趨多元，雖然民眾對戶政優質的服務多所肯定，但戶政服務需與時俱進，一刻也不容鬆懈，應在既有的服務基礎上求新求變，求取創新的服務設施、改變過時的服務心態，提供民眾最貼心的服務。
- 3、加強資訊安全管控，嚴密個人資料管理：戶政業務為了因應時代潮流，不斷的改革创新，戶政資訊電腦化更為民眾所稱頌，因此資訊安全、個人資料保護，為未來應努力的方向。

三、未來四年施政重點

（一）為正確戶籍資料及嚴密戶籍管理，加強便民服務，配合上級機關各項專案工作，落實「以客為尊」理念，提升行政效能，達成全員參與及全面提升服務品質，本所配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對當前社會狀況及本所未來發展需要，其目標與重點如次：

- 1、正確戶籍登記，加強資訊安全，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益。

- 2、加強多元便民措施，全面提升服務品質。
- 3、加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養。
- 4、重視輿情，積極為民服務。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

辦理各項戶籍登記、謄本及印鑑證明等文件之核發、門牌編釘、人口統計報表之編造、國籍歸化、國民身分證及戶口名簿等業務、學齡兒童名冊、選舉人名冊編造事項、自然人憑證核發、護照人別確認等工作，未來將秉持熱忱的服務態度、專業的服務品質、效率的服務精神，提供民眾最便捷、溫馨的服務，再創為民服務的新境界。

- (一) 正確戶籍登記，加強資訊安全，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益。(業務成果)
 - 1、落實登記案件專人審核暨主任抽核機制，以達正確戶籍登記。
 - 2、定期召開所務會議研討戶政法令並檢討工作缺失。
- (二) 加強多元便民措施，全面提升服務品質。(業務成果)
 - 1、中午彈性上班。
 - 2、戶籍資料異動跨機關通報服務免除民眾機關間往返奔波。
 - 3、每年至轄區國中辦理集中辦理 14 歲以上初次請領國民身分證作業。
- (三) 重視輿情，積極為民服務。(業務成果)
 - 1、為充分了解民意，增進服務績效，每年辦理一次民意調查。
- (四) 加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養。(行政效率)
 - 1、加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養，定期辦理法規測驗令函測驗。
- (五) 籍由單一窗口全功能櫃檯，受理多元化案件，提升服務品質。(服務效能)
 - 1、單一窗口全功能櫃檯，一處收件全程服務，以提升服務品質。
- (六) 促進個人學習「組織化」，鼓勵團隊學習，共同參與與實踐學習並加強對環境的敏知能力。(組織學習)
 - 1、推動公務人員終身學習(每人每年)時數達 40 小時以上。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記，加強資訊安全，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益。(業務成	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率(全年受理案件數-全年誤辦案件數÷全年受理案件數) x 100%	98%	98%	98%	98%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	果)	2	定期召開所務會議研討戶政法令並檢討工作缺失	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
2	加強多元便民措施，全面提升服務品質。(業務成果)	1	中午彈性上班	1	統計數據	辦理事數	1000件	1000件	1000件	1000件
		2	戶籍資料異動跨機關通報服務免除民眾機關間往返奔波	1	統計數據	辦理事數	80件	80件	80件	80件
		3	每年至轄區國中辦理集中辦理14歲以上初次請領國民身分證作業	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	重視輿情，積極為民服務。(業務成果)	1	為充分了解民意，增進服務績效，每年辦理一次民意調查	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養。(行政效率)	1	定期辦理法規測驗令函測驗	1	統計數據	測驗次數。	3次	3次	3次	3次
5	藉由單一窗口全功能櫃檯，受理多元化案件，提升服務品質。(服務效能)	1	單一窗口全功能櫃檯，一處收件全程服務，以提升服務品質	1	統計數據	受理件數	6000件	6000件	6000件	6000件
6	促進個人學習「組織化」，鼓勵團隊學習，共同參與與實踐學習並加強對環境的敏知能力。(組織學習)	1	推動公務人員終身學習(每人每年)時數達40小時以上	1	統計數據	每人每年學習時數	40小時	40小時	40小時	40小時

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等	1	統計	（本年度以公務	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			變化率		數據	預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣埤頭鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

隨著科技的創新、環境的變遷、交通的便利，地球村的生活型態已然成形。伴隨而來的政治、社會、經濟、人口結構問題是二十一世紀必須重新審視的課題。台灣地區人口因思惟價值觀的改變及壽命的延長，已逐漸轉型到低出生和低死亡的階段，面對高齡化的社會、個人意識的抬頭，戶政公務部門的服務重心在於即時的到宅服務、跨機關業務整合服務及個人資料隱私的保障。

戶政為庶政之母，掌控全國人民之基本資料。因此資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的工作。

二、願景

- (一) 跨領域整合作業，提供全方位服務：戶政機關掌管全國人民之基本資料，國民在日常生活中所應享受之權利及應行負擔之義務，取決於個人之身分、經濟、職業等資料，各部門間因本位主義，所需資料皆須民眾自行申請，耗費處理時間、增加民眾財政負擔，各機關若能透過資訊整合並嚴格管制資訊之存取，則可供民眾一處申請全方位服務並達資訊整合防止個資外洩之弊端。
- (二) 作業流程簡化及標準化：檢討作業流程，針對不完備之處，積極改善簡化流程，建立標準作業 SOP。
- (二) 研究創新提升為民服務品質：藉由民意調查及輿論反應機制，檢討現有為民服務工作，激勵同仁創新提供更體貼更便民之服務。
- (三) 加強專業智能、建立服務標竿：藉由自行辦理或薦送參加教育訓練，強化同仁專業素養，提供跨領域知識，促使同仁多元思考，建立全方位思惟。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

現有執行計畫為提升服務品質執行計畫，內容針對戶籍登記作業流程簡化及標準化、人員專業素養、研究創新、民眾申請陳情案件之追蹤管制、內部稽核、洽公環境之美綠化…等，作一提升規範要求。

本所目前皆依規劃執行，至於資源分配則因經費項目上之規定及限制，故無法均依計畫予以合理化分配。

二、環境情勢分析及優先發展課題

隨著科技的創新及網路環境的便利性、電子化政府為未來政府的運作模式，是政府提升服務效能及國際競爭力的重要指標，日益綿密及複雜的網路、日新月異的 3C 產品，越來越多的民眾選擇觸控式的生活方式，政府部門對民眾高水準的服務需求及越來越高超的駭客網路攻擊，如何拿捏取捨、找到平衡點、共創雙贏局面、確保資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的課題。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶所創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保資訊作業的安全，落實營運持續管理。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，建立自我管理、自動稽催機制，全面提升行政效能。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 推動研究發展工作（業務成果）

1、推動本所創新便民研究，培養研究風氣，以促進業務革新及提高行政效率。

(二) 加強為民服務工作（業務成果）

1、積極行銷戶政業務、宣導戶政法令及便民措施。

2、化被動為主動，加強提供主動性服務。

3、辦理滿意度調查，針對缺失及低滿意度部份，回應檢討及改善情形。

(三) 個人資料嚴密管制、正確戶籍登記（業務成果）

1、空白國民身分證及膠膜專人控管。

2、舊證及作廢空白證集中銷毀。

3、確實依個資法處理戶籍資料。

4、定期執行電腦病毒掃瞄等資安處理。

(四) 辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）

1、老舊及故障設備之汰舊換新並購置E化設置。

2、綠化美化辦公場所。

3、配合政府政策推動環境教育。

4、結合社區辦理藝術美展及活動。

(五) 民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政效率）

1、民眾陳情、申請、疑難諮詢及請釋案件依限辦結。

(六) 賡續推動電子化作業（行政效率）

1、持續辦理免費上網服務。

(1) 提供網路設置供洽公及社區民眾使用。

(2) 持續提供Wi-Fi熱點服務。

(3) 增置辦理i-Taiwan公共區域免費無線上網。

2、推動網路預約或線上服務。

(1) 提供民眾網路預約服務，減少民眾現場等候之苦。

(2) 持續提供線上服務，部份文件核發可線上申請，臨櫃取件或郵寄交付。

3、賡續辦理遠端視訊法律諮詢服務，提供民眾免費法律諮詢。

(七) 提供多元服務管道、跨機關業務整合服務（服務效能）

1、加強N合一通報及單一簽入通報服務。

2、建全網路資訊及線上服務。

3、加強中午彈性上班服務。

4、強化機關間之聯繫，減少民眾往返奔波。

(八) 實施服務滿意度調查（服務效能）

1、每年進行上半年及下半年民眾洽公服務滿意度調查。

2、每年進行內部員工滿意度調查。

(九) 定期辦理法令函釋教育訓練及法令測驗（組織學習）

1、針對法令函釋之修訂及個案之函釋，透過說明研討及教育訓練，使同仁能清楚並應用於實務。

2、藉由法令測驗了解同仁對於法令函釋之明瞭程度以及誤解之處，以為教育訓練內容重點之依據。

(十) 辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動（組織學習）

1、藉由辦理聯合教育訓練，促進戶所交流，共同提升工作智能。

- 2、藉由觀摩活動，參訪績優戶所或其他行政機關，學習優點激勵創新。
- (十一) 積極派員參加政府部門辦理之教育訓練(組織學習)
- 1、對於政府部門辦理之教育訓練積極派員參加，並由同仁輪流參與，使同仁有充電的空間，既能溫習專業知識又能學習新知。
 - 2、藉由派員參與公部門之教育訓練，學習不同領域之知能，激勵創新為民服務措施。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	推動研究發展工作(業務成果)	1	研究發展	1	統計數據	研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議	5件	6件	6件	6件
		2	創新便民措施	1	統計數據	創新便民方案或計畫	2件	2件	2件	2件
2	加強為民服務工作(業務成果)	1	法令宣導及社區服務	1	統計數據	法令宣導，社區服務，便民措施宣導場次	2場	2場	2場	2場
		2	提供主動性服務之比率	1	統計數據	(主動提供到宅服務、行動化設備服務、客製化服務、疑難解答、轉介服務、通報及通知件數÷全年受理戶籍申請案件數)×100%	31%	32%	33%	33%
3	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記(業務成果)	1	執行戶政資訊系統稽核	1	統計數據	稽核次數	110次	110次	110次	110次
		2	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率[(全年受理案件數-全年誤辦案件數)÷全	96%	97%	97%	98%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						年受理案件數)] ×100%				
4	辦公環境設施管理及美化綠化 (業務成果)	1	消防安檢及維護	1	統計數據	檢查次數	1次	1次	1次	1次
		2	飲水設備之維護	1	統計數據	檢驗次數	4次	4次	4次	4次
		3	綠美化之規劃	1	統計數據	植栽盆景數量及 藝術品件數	10件	12件	12件	12件
5	民眾陳情申請或 疑難諮詢及請釋 案件處理(行政 效率)	1	依限辦理比率	1	統計數據	依限辦結率(全 年依限辦理件數÷ 全年申請件數)× 100%	98%	98%	98%	98%
6	賡續推動電子化 作業(行政效 率)	1	電子化作業宣導	1	統計數據	辦理戶所相關電 子化作業之宣導 活動(與法令宣 導及社區服務合 併辦理)	2場	2場	2場	2場
7	提供多元服務管 道、跨機關業務 整合服務(服務 效能)	1	跨機關通報比率	1	統計數據	[(N 合一通報件 數+單一簽入通 報件數) ÷ 戶籍登 記可通報件數] × 1 00%	32%	33%	33%	33%
		2	彈性上班服務比 率	1	統計數據	[(中午彈性上班 受理件數+假日 預約登記件數) ÷ 全年受理案件數] ×100%	3%	3%	3%	3%
8	實施服務滿意度 調查(服務效 能)	1	民意滿意度調查	1	民意調查	民意滿意度調查	92%	92%	92%	93%
		2	內部員工滿意度調 查	1	問卷調查	內部員工滿意度 調查滿意度	91%	92%	93%	94%
9	定期辦理法令函 釋教育訓練及法 令測驗(組織學	1	定期辦理法令測 驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	法令函釋教育訓	1	統計	隨時依需要或利	10次	12次	12次	12次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	習)		練		數據	用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練				
10	辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動(組織學習)	1	聯合訓練或觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3次
11	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練(組織學習)	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	1	統計數據	(參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100%	100%	100%	100%	100%

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數=實支數+保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣溪州鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

為民服務是我們的榮幸，人民的建議與鼓勵是我們的成長進步的原動力，本所本於「便民、效率、創新、尊重」理念，建立戶政新扉頁，從一個人出生、改名、遷徙、住變、一直到死亡登記均屬戶政工作範疇，與民眾生活息息相關密不可分；建立一個優質便民的親切形象，為本所致力追求的使命。

二、願景

本所重視民眾的心聲，揚棄舊時代官僚、傲慢、怠惰的氣息，邁向新時代便民、親民、積極的「全新戶政」，致力打造「三高二低」之高品質、高效率、高水準、低抱怨、低等待之「優質服務」，是我們全員努力的方向與願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）受理各項戶籍申請案件

- 1、電腦化作業，依戶籍法及相關法規，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結。
- 2、檢討與貫徹分層負責制度，以提升作業自主性與效率。
- 3、依限編製各項戶籍人口統計資料。

（二）加強簡政便民措施全面提升服務品質

- 1、訂定提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。
- 2、對重病、行動不便者提供到宅服務。
- 3、受理民眾申請案件，一處收件全程服務。
- 4、實施當面協談，解決疑難問題。
- 5、選派適當人員擔任第一線服務工作，強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，並提高工作勝任度，主動引導、協助民眾各項申辦業務；由本所主任進行走動式管理，提供業務諮詢，建立機關專業、親切、具責任感之優質形象。

（三）提供多面向戶政資訊查詢

- 1、運用現代化科技資訊工具，進行辦公室自動化管理之建置，以提升行政效率及服務品質。
- 2、日據及光復後電腦化前除戶簿資料採電腦查詢系統，提供便民服務。
- 3、設置電子信箱，提供民眾建議及申訴管道；增置網路及電話申辦管道，方便民眾戶籍謄本、戶口名簿及與民有約之申請。
- 4、配合建置「門牌號碼及其位置資料查詢系統」，俾利門牌編釘有效管理及民眾查詢。
- 5、提升電腦各項設備，加速與其它相關各政府單位資料連結，提供快速查閱功能。

（四）辦理各項戶政人員在職教育訓練

- 1、辦理在職人員戶政業務講習，以增進為民服務觀念，建立依法行政的理念。
- 2、配合上級機關舉辦之各項訓練講習，遴派人員參加，提升本職學能，俾使業務推展順利。
- 3、定期舉辦法令測驗，提升服務人員素質。

（五）關懷外籍配偶及原住民生活輔導

- 1、協助查詢以取得原住民身分，獲得更多社會關懷及資源。
- 2、辦理外籍人士有關國民基本常識測試，取得歸化國籍基本能力。

(六) 個人資料嚴密控管

- 1、將收回之國民身分證及列印錯誤、污損等作廢之空白國民身分證、膠膜，均予截角，一併列冊、裝箱彌封後送交縣府。
- 2、作廢之國民身分證、膠膜及註銷名冊統一送交縣府集中銷毀。

(七) 改善辦公環境及設備提升服務品質

- 1、強化民眾休息區設施設備，提供茶水、優美音樂、舒適沙發椅、書報、宣導資料、老花眼鏡及掛置典雅之書畫藝品。
- 2、公共廁所整理清潔。
- 3、無障礙空間設置。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：全球「知識經濟」時代來臨，同時資訊通信的快速流通，也帶來地球村的概念日趨成熟，因此，機關環境亦需配合時代潮流，建構在完善的資訊流通及管理，以強化電子政府，結合資訊流通，創新政府服務功能，於是必須對所處環境情勢完全瞭解與掌控，才能發揮大有為政府功能。此刻，國際社會正朝著全球化趨勢發展，政府所面臨的是更加嚴峻的競爭，如何面對競爭，則是政府發展的重大挑戰；另外，隨著社會民主化程度增加，為民服務事務日趨多元複雜，民眾對政府施政期望日益殷切，政府施政措施對民眾福祉愈來愈深遠，基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，提高施政效能，以因應快速變遷的競爭環境。而我戶政人員，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，以新國際觀、新政府觀及新服務觀，型塑戶政新文化與新思維，切實滿足民眾需求，以落實便民、廉潔、效能的服務品質。

(二) 優先發展課題

- 1、提升服務品質，加強為民服務工作：政府機關目前已轉型為服務民眾，提供民眾最方便、最舒適、最迅速的服務導向，因此如何提升服務品質，建構最優質服務，已是各機關不斷努力的課題，尤其戶政事務所是面對民眾第一道關卡，與民眾最直接接觸，因此對於服務品質的提升，更是重要的工作項目之一，因為民眾的直接感受，就是政府施政給予民眾最直接印象，所以加強為民服務的技巧，也是為民服務工作的重要課題。
- 2、建構現代化政府，提高政府行政效能：因應知識經濟時代來臨，電子化政府的建構是邁向現代化政府最重要的指標，且結合各相關業務功能，使民眾可以在最快速、最便捷、最便民的情況下，減少奔波勞碌之苦，得到最迅速有效的服務，是我們努力的目標，因此在資訊發達時代，必需建構現代化的大有為政府，作為為民服務工作最有力後盾。
- 3、落實簡政便民措施，提升為民服務形象：政府施政最大目標，是帶給人民方便進步的生活，因此對於政策執行面，必須以民眾福祉、民眾便利為最大考量，透過簡政便民措施，提升政府形象，創造民眾最大利基，也提升政府服務層次，「苦民所苦」站在民眾立場思考施政方向，才能得到全體民眾的認同與支持。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護
- (三) 輔導外籍配偶融入在地生活
- (四) 加強簡政便民措施
- (五) 提升為民服務品質
- (六) 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護
- (七) 加強各項訓練及進修，充實人力資源

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 提升服務品質，落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（業務成果）
 - 1、服務場所環境設施維護檢查。
 - 2、全面品質管理提升知能。
 - 3、定期訪視村里長及機關團體行號，宣導本縣重大建設成果及實施戶政業務交流。
 - 4、受理戶籍登記案件。
- (二) 便捷服務程序，確保流程透明（業務成果）
 - 1、申辦窗口整合。
 - 2、派員至國中集體受理國民身分證初領作業便捷申請程序。
 - 3、提升自動化設備，加速資料傳輸，縮短處理時效。
- (三) 探查民意趨勢，建立顧客關係（業務成果）
 - 1、定期辦理民眾意見調查。
 - 2、提供電子信箱及服務專線等管道，廣為接收民眾建言。
 - 3、專人負責剪報，蒐集民情，加以分析研辦作為改進參考及努力方向。
- (四) 豐富服務資訊，促進網路溝通（業務成果）
 - 1、訂定提升政府服務品質執行計畫並公告於網站。
 - 2、推動網站（線上）申辦業務及服務項目。
- (五) 創新服務方式，整合服務資源（業務成果）
 - 1、敦請熱心地方人士、代書及本所退休人員擔任義工；介送志（義）工參加服務訓練，擴大服務效果。
 - 2、配合辦理跨機關（如地政、稅捐等）整合服務。
- (六) 加強簡政便民措施（行政效率）
 - 1、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
 - 2、中午不打烊實施彈性上班服務，受理民眾申辦業務。
 - 3、開立一次告知單。
- (七) 提升為民服務品質，深化服務績效（服務效能）
 - 1、為民服務禮儀訓練。
 - 2、辦理電話禮貌測試。
 - 3、戶政宣導活動。
- (八) 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護（服務效能）
 - 1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形。
 - 2、飲水設備定期保養維護。
- (九) 加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）
 - 1、定期舉行戶政法令測驗。
 - 2、戶政法規函釋講解及整理。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	提升服務品質，落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（業務成果）	1	全面品質管理提升知能（參加訓練講習、法令測驗）	1	統計數據	參加與業務相關訓練講習每人1次；法令測驗2次。	3次	3次	3次	3次
		2	每2個月訪視村里長及機關團體行號至少1次，宣導本縣重大建設成果及戶政業務交流	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		3	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率〔（全年受理件數－全年誤辦案件數）÷全年受理件數〕×100%	97%	97%	97%	97%
2	便捷服務程序，確保流程透明（業務成果）	1	申辦窗口整合	1	統計數據	整合窗口數量	6處	6處	6處	6處
		2	提升自動化設備，加速資料傳輸，縮短處理時效	1	統計數據	自主定期檢查戶役政資訊設備	12次	12次	12次	12次
3	探查民意趨勢，建立顧客關係（業務成果）	1	定期辦理民眾意見調查	1	統計數據	民眾滿意度	85%	85%	85%	85%
		2	提供電子信箱及服務專線等管道，廣為接收民眾建言	1	統計數據	提供種類（EMAIL及電話）	2種	2種	2種	2種
		3	專人負責剪報，蒐集民情，加以分析研辦作為改進參考及努力方向	1	統計數據	辦理件數	5件	5件	5件	5件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	豐富服務資訊，促進網路溝通（業務成果）	1	訂定「提升政府服務品質執行計畫」並公告於網站	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	推動網站(線上)申辦業務及服務項目	1	統計數據	提供項目	3項	3項	3項	3項
5	創新服務方式，整合服務資源（業務成果）	1	敦請熱心地方人士、代書及本所退休人員擔任義工；介送志(義)工參加服務訓練，擴大服務效果	1	統計數據	介聘人數	3人	3人	3人	3人
		2	配合辦理跨機關(如地政、稅捐等)整合服務	1	統計數據	辦理件數	12件	12件	12件	12件
6	加強簡政便民措施（行政效率）	1	每年定期至轄內國中集體受理滿14歲學生初領國民身分證	1	統計數據	辦理場次	2場	2場	2場	2場
		2	中午彈性上班服務	1	統計數據	辦理件數	1400件	1400件	1400件	1400件
7	提升為民服務品質，深化服務績效（服務效能）	1	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	戶政宣導活動	1	統計數據	辦理場次	2次	2次	2次	2次
8	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護（服務效能）	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品更新次數	1次	1次	1次	1次
		2	飲水設備定期保養維護	1	統計數據	飲水設備清洗保養次數	3次	3次	3次	3次
9	加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學	1	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	戶政法規函釋講	1	統計	辦理次數	12次	12次	12次	12次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	習)		解及整理		數據					

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%				
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時,且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時,數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣二林鎮戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

「戶政」為庶政之母，從一個人出生、改名、遷徙、住變、一直到死亡登記均屬戶政工作範疇，與民眾生活息息相關密不可；國民身分證、戶籍謄本、印鑑等各項重要證明文件、資料，皆必須透過戶政事務所來辦理、核發，是民眾日常生活中接觸最為密切也最為頻繁的政府部門。

二、願景

隨著社會環境的變遷，民眾對政府的期許不再只是有做事，更要提供更多、更好、更多元、更快速便捷的服務。戶政身為直接面對民眾的第一線政府機關，更直接感受到民眾的要求，本所秉持「以客為尊」、「簡政便民」、「專業服務」、「提升服務品質」等指標，積極推展各項便民措施且結合資訊科技，以期能提供更便捷、舒適親切的服務，型塑優質戶政親民形象。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 戶籍資料數位化，縮短民眾等候時間：99 年完成日據調查簿數位化工作、光復後電腦化前除戶資料核校、及戶籍關聯資料建置，並即時提供全省連線隨到隨辦查詢服務。
- (二) 一處收件全程服務：設置單一窗口綜合受理各項申辦案件，民眾可至任何一個櫃檯申辦案件；隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，提升戶政服務品質及工作績效。
- (三) 彈性服務時段：為利上班族方便利用中午休息時段申辦戶籍案件，首先辦理中午不打烊服務；自 102 年 9 月起為服務無法於平日申辦各項戶籍登記之族群，於每週六上午 8 時至 12 時開辦延長服務。
- (四) 集體受理國中畢業生初領身分證：每年派員至轄內三所國中及轄外竹塘國中辦理「集體受理國中三年級畢業生初領身分證」，統一造冊印製申請書、製作身分證並核發，節省家長及學生許多時間。
- (五) 門牌查詢系統建置：99 年建置完成彰化縣門牌查詢系統，並制定標準作業流程，於遇有初編或整編門牌時，同時更新該查詢系統。102 年 11 月原有門牌查詢系統轉換為內政部建置之「彰化縣門牌電子地圖查詢系統」。
- (六) 輔導外籍配偶融入在地生活：提供測驗題庫、輔導考試、歸化、準歸化、取得國民身分證等連貫性服務並辦理「外籍配偶生活適應輔導班」協助外籍配偶熟悉本國的風俗、民情、法律、瞭解國民的權利義務，使其融入在地生活。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、由於社會形態的轉變、民意高漲，民眾對於政府的要求不再只是有做事，更要能提供更多元服務，對其服務品質的要求與期待亦日益提高。為了滿足民眾需求與福祉，各國政府無不已運用科技設備增加行政效率、設置單一窗口縮短服務流程，提供各種創新加值服務。
- 2、在推動各項創新服務下，政府機關開始面臨著人力需求增加，然卻受限政府財政困難，無法提供更多的人力。如何有效的人力調度及增加人員的產能？是政府機關正面臨著的一大課題。

(二) 優先發展課題

- 1、戶政事務所為縣政府為民服務之第一線單位，亦是民眾洽公最頻繁的地方機關，其服務品質之良窳將直接影響縣民對政府施政的滿意度，並且戶籍登記資料之正

確性影響民眾權益至鉅；因此，正確辦理戶籍登記、加強簡政便民措施，全面提升服務品質，並提供優質服務場所為戶政事務所的施政重點。

- 2、正確戶籍登記：戶籍資料正確與否，影響民眾之權益甚鉅。本所除加強同仁專業能力及素養並落實戶籍登記之審核、抽查。針對錯漏原因提出檢討改進，以落實正確戶籍登記，維護民眾之權益。
- 3、加強各項訓練及進修，充實人力資源：持續的辦理員工教育訓練及標竿學習，藉以提升同仁專業能力。提倡終身學習觀念，鼓勵同仁吸收各學習領域中的專業知識，將學習所長應用在戶政業務上，提出各項創新點子提高服務品質及效率，改善戶政機關封閉的視野。
- 4、科技始終來自於人性：
 - (1) 改善戶政資訊系統作業方式：鼓勵同仁主動發掘戶政資訊系統在作業上設計不合理處或是提出更符合人性作業的改進方式，並報請上級修正改善作業方式，提高工作效率及效能。
 - (2) 跨機關的整合：持續推動戶政 N 合一跨機關便民服務，提供民政更便利的作法；善用電子開門，擴大查詢應用範圍，減少民眾奔波之苦。
 - (3) 提供多元線上申辦服務：因應資訊技術進步及自然人憑證的推廣使用，能提供更多元的線上服務，使民眾可以以網路代替馬路，亦可享受到一樣的服務，進而達成電子化政府目標。
- 5、輔導外籍配偶融入在地生活：近年來，外籍配偶人數的激增，帶來了豐富而多元的文化。不同文化難免有所碰撞或衝突，為了促進外籍配偶對於我國文化的瞭解、解決初來「水土不合」的問題、提升其生活適應能力、期與國人組成美滿家庭，共創多元的文化社會。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護
- (三) 輔導外籍配偶融入在地生活
- (四) 加強簡政便民措施
- (五) 提升為民服務品質
- (六) 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護
- (七) 加強各項訓練及進修，充實人力資源

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確辦理各項戶籍登記（業務成果）
 - 1、專人審核暨主管抽核戶籍登記案件。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護（業務成果）
 - 1、定期更新網站資訊內容。
 - 2、持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統。
 - 3、執行系統稽核作業。
- (三) 輔導外籍配偶融入在地生活（業務成果）
 - 1、建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導。
- (四) 加強簡政便民措施（行政效率）
 - 1、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
 - 2、中午不打烊及延長上班服務。

- 3、開立一次告知單。
- (五) 提升為民服務品質 (服務效能)
 - 1、為民服務禮儀訓練。
 - 2、辦理電話禮貌測試。
 - 3、戶政宣導活動。
- (六) 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護 (服務效能)
 - 1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形。
 - 2、飲水設備定期保養維護。
- (七) 加強各項訓練及進修，充實人力資源 (組織學習)
 - 1、定期舉行戶政法令測驗。
 - 2、戶政法規函釋講解及整理。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額 (組織學習)
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確辦理各項戶籍登記 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	96%	96%	96%	96%
2	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護 (業務成果)	1	定期更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	12次	12次	12次	12次
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	1	統計數據	更新次數	12次	12次	12次	12次
		3	執行系統稽核作業	1	統計數據	稽核次數	50次	50次	50次	50次
3	輔導外籍配偶融入在地生活 (業務成果)	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	1	統計數據	完成初設戶籍人數	10人	10人	10人	10人
4	加強簡政便民措	1	每年定期至轄內	1	統計	辦理次數	1次	1次	1次	1次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	施（行政效率）		國中集體受理滿14歲學生初領國民身分證		數據					
		2	中午不打烊及延長上班服務	1	統計數據	受理件數	3300件	3300件	3300件	3300件
		3	開立一次告知單	1	統計數據	開立張數	500張	500張	500張	500張
5	提升為民服務品質（服務效能）	1	為民服務禮儀訓練	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	戶政宣導活動	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
6	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護（服務效能）	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品更新次數	1次	1次	1次	1次
		2	飲水設備定期保養維護	1	統計數據	保養維護次數	4次	4次	4次	4次
7	加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）	1	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	戶政法規函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數				
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位	40小時	40小時	40小時	40小時

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數)				

彰化縣大城鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

「戶政為庶政之母」，戶政業務與民眾權益密不可分，從一個人出生一直到死亡均屬戶政工作範疇，與民眾生活息息相關密不可分，近年來資訊快速進展，使戶政業務日新月異，本所致力於提升服務品質之效率與效能，維護民眾權益、積極推動各項簡政便民措施、持續推動民眾滿意服務、改善辦公環境、提供多元戶政資訊查詢。

二、願景

為您服務是我們的榮幸，您的建議與鼓勵是我們的成長進步的原動力」，本所本著「戶政是咱們的好厝邊」的一貫理念，建立戶政新扉頁，從戶役政資訊系統全面電腦化作業、各項資料索引查詢系統、數位化資料庫及親等資料等之建置及各便民服務，戶政一路走來，深得民眾肯定，未來我們將繼續努力，以期提供更便捷、舒適親切的服務，作為今後的努力方向。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。
 - 1、持續辦理非上班時間預約領證服務及非上班時間辦理結婚登記。
 - 2、受理櫃台雙語標示綜合受理字樣及服務人員姓名，引導每個民眾洽公。
 - 3、辦公處所擺設美麗盆栽，並由專人定期維護修剪，加強環境綠化美化，提供舒適的洽公場所。
 - 4、推行走動式服務，主動引導民眾洽公。
- (二) 導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
 - 1、網站內容隨時更新，若有最新法令立即上網更改，以保有最新資訊。
 - 2、專人規劃網站內容豐富各項資訊。
 - 3、提供無障礙網站溝通環境，以便利民眾各項資料傳輸。
- (三) 深化創新整合服務績效，鼓勵發揮創意，提供多面向整合服務等三大目標，邁向品質創造的服務新紀元。
 - 1、利用鄉內其他機關電子字幕機協助戶政法令宣導。
 - 2、善用社區、學校、機關、社團等單位社會資源，協助以海報、電子字幕機宣導戶政法令及政府施政，擴大為民服務功能。
 - 3、運用替代役社會人士，協助推廣戶政業務延伸至民間據點。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：戶政為庶政之母，一個人從出生、結婚、生子、遷徙到死亡，與戶政所關係密不可分，戶政工作更是一項必須具備愛心、耐心、細心、恆心及關心兼備的服務業，洽公民眾是永遠的顧客，能滿足顧客的需求，提高顧客滿意度，不論現在或未來，都應該是大家共同追求的目標。
- (二) 優先發展課題：本所在依法行政的原則下，隨時調整服務內容及方式，以創新的作法及態度，成為一個高效率、高品質及重責任的服務團隊。所有人員秉持 e 時代的公務觀念，持續自我充實、強化學習，提升為民服務品質，為民眾謀求更大的福祉。

三、未來四年施政重點

- (一) 「網路化」積極推動自然人憑證業務，未來辦理戶籍謄本或登記，無需再往返於政府機關，真正享受「少用馬路，多用網路」之速捷性。

- (二) 「資訊化」推動跨機關便服務，透過網路，經由戶役政資料庫取得所需戶籍資料，以達資源共享、減少民眾往返奔波之苦。
- (三) 「專業化」不定期研討戶政案例及法令，以保障民眾的權益，提升公務人員素質。
- (四) 「創新化」持續推動各項創新服務，滿足不同族群之需求，以服務創新、經驗創新，創造出戶政新紀元。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 受理各項戶籍申請案件（業務成果）
 - 1、受理各項戶籍登記及文件核發，隨到隨辦，依限辦畢。
 - 2、落實登記案件審核及主管抽核雙重機制，以正確戶籍登記。
 - 3、依限編製各項戶籍人口統計資料。
- (二) 提供多元戶政資訊查詢（業務成果）
 - 1、將最新人口統計資料置於本所網站供民眾查詢，並定期更新。
 - 2、持續辦理彰化縣門牌電子地圖查詢。
 - 3、定期執行戶役政資訊系統稽核。
- (三) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）
 - 1、賡續辦理派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。
 - 2、辦理預約假日結婚登記。
- (四) 加強戶政為民服務工作（服務效能）
 - 1、實施中午彈性上班。
 - 2、辦理外籍配偶諮詢服務案件及到宅服務。
- (五) 加強辦公廳舍安全及週邊綠美化（服務效能）
 - 1、辦公廳舍花草不定期更新，並由專人養護。
 - 2、辦廳舍除每週由同仁定期打掃外，每年委託專業清潔公司打掃。
 - 3、消防安全設施定期檢修。
 - 4、定期維護飲水設施及冷氣設備，提供民眾舒適的洽公環境。
- (六) 加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）
 - 1、每月召開所務會議並定期舉行法令研討。
 - 2、不定期派員參加各項講習、研討會及觀摩會，以提升人員素質。
 - 3、鼓勵同仁參加線上課程，充實業務相關知識，落實終身學習。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	受理各項戶籍申請案件（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98.5%	99%	99.2%	99.5%
2	提供多元戶政資訊查詢（業務成果）	1	將最新人口統計資料置於本所網站供民眾查詢，並定期更新。	1	統計數據	更新次數	12次	12次	12次	12次
		2	定期執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	55次	60次	65次	70次
3	加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）	1	賡續辦理派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	加強戶政為民服務工作（服務效能）	1	實施中午彈性上班	1	統計數據	次數	520件	530件	540件	600件
		2	辦理外籍配偶諮詢服務案件及到宅服務	1	統計數據	辦理件數	11件	12件	13件	15件
5	加強辦公廳舍安全及週邊綠美化（服務效能）	1	辦廳舍除每週由同仁定期打掃外，每年委託專業清潔公司打掃	1	統計數據	辦理次數	11次	12次	12次	13次
		2	消防安全設施定期檢修	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	定期維護飲水設施	1	統計數據	次數	2次	3次	3次	3次
6	加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）	1	定期舉行法令研討	1	統計數據	辦理次數	9次	10次	11次	12次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等	1	統計	（本年度以公務	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			變化率		數據	預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣竹塘鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶籍登記資料與民眾權益息息相關亦為政府施政之參考，戶政事務所依法掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷、其他有關戶籍登記業務等事項，充實戶政知能正確戶籍登記及嚴密戶籍管理以保障民眾權益。

二、願景

專業-戶政乃庶政之母，大至國家施政之依據，小至個人私權之保障，均有賴正確的戶籍登記。因此，專業是我們追求的目標，期能在「戶政專業」的前提下，提供民眾最正確的服務。

全能-提供多元申辦管道，對於臨櫃申辦案件，能以最快的速度正確完成，並提供全方位跨機關便民服務，充分發揮「政府行政一體」的功能。

溫馨-期盼在既有良好基礎上秉持著標竿學習，繼續增加服務之深度及廣度，追求卓越，本著「微笑戶政、溫馨竹塘」的服務宗旨，讓每位來所洽公民眾能帶回愉快和溫馨的感受。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）嚴密戶籍資料管理及強化專業能力。

1、訂定「戶籍申請案件審核要領」，以建立案件審核及主管抽核制度，以降低受理錯誤率，戶籍登記受理正確率 101 年及 102 年達 97%、103 年達 99%、104 年達 99.5%。

2、鼓勵同仁參加各項戶政業務研習，以充實戶政知能及定期召開所務會議，研討法令規章，每年至少辦理 1 次法令測驗。

（二）全面提升服務品質，推動便民措施。

1、重視戶政業務服務品質，訂定「年度提升政府服務品質執行計畫」做為執行依據。

2、以 5S 管理之方法全面提升辦公廳舍環境暨舒適優美的洽公空間。

3、蒐集企業管理觀念導入戶所，供同仁研讀並於每月所務會議中討論分享，利用企業管理理念進而改進作業流程使其更加簡化，符合工作效率。

（三）規劃舒適便捷安全的洽公環境：本所辦公廳舍位於竹塘分駐所二樓，現居民眾大多為高齡人口，至本所洽公時，須爬樓梯至二樓不但廳舍面積過於狹窄，並造成民眾洽公不便，於 100 年無償取得竹塘鄉竹政段 1207 地號鄉有土地辦理撥用、101 年委託縣府工務處興建工程招標、102 年動土開工建辦公廳舍、103 年興建完成啟用，給予民眾嶄新舒適洽公環境。

（四）加強戶政資訊系統安全維護及個人資料保護。

1、戶役政資訊系統工作站定期執行防毒掃描及系統稽核作業，每年執行系統稽核 101 年 104 次、102 年 154 次、103 年 138 次、104 年 141 次。

2、防範不當使用可攜式儲存媒體，造成戶役政資訊系統遭受病毒或資料外洩等問題，依據戶役政資訊系統可攜式儲存媒體使用作業程序辦理。

（五）外籍配偶生活適應輔導：配合縣府開設外籍配偶生活適應輔導班及相鄰鄉鎮開班招生活動，協助外籍配偶辦理準歸化及歸化國籍相關事宜，102 年開設外籍配偶生活適應輔導班 1 班。

（六）更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統：每月至彰化縣門牌電子地圖查詢系統更新新編門牌資料，方便民眾查詢。

- (七) 辦理跨機關便民服務，橫向結合通報機關，達到一處收件，機關同時變更資料；實施「戶籍資料異動跨機關通報服務」與「戶政 N 合一」跨機關便民服務網之便民服務措施。
- (八) 辦理電子公文交換及強化檔案管理：建置公文線上簽核系統之執行，配合政府推動無紙化政策，以達節能減碳目標；辦理檔案整理、分類及銷毀。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：全國戶政 e 化以後，民眾所追求的不僅限於快速便捷服務、較高滿意度之服務品質，而是在這資訊化時代能提供全方位的跨機關整合服務。因此，讓原本分散至各政府機關之業務整合至戶政所單一窗口，民眾快速獲得所需服務，毋需奔波於數個政府機關，統合行政資源、落實行政一體，以達到『一處收件，全程服務』的目標，在這全功能服務時代戶所同仁除了須具備戶政專業能力外，也必須充實辦理跨機關服務各項業務之知能以應民眾所需。
- (二) 優先發展課題
 - 1、鼓勵同仁參加各項戶政業務研習以強化人員之專業能力，蒐集實務案例建檔及落實審核制度使得登記之資料無誤，以保障民眾權益。
 - 2、提升為民服務品質參考企業經營之「顧客導向」服務為理念，全面提升服務品質，即強調「親切、熱忱、周到」之服務，以提升政府形象。
 - 3、加強戶役政資訊系統安全管理及個人資料的保護，防止戶役政資訊系統因人為不當使用造成系統無法正常運作或個人資料外流，訂定「戶役政資訊系統工作站控管作業要點」及相關資訊安全措施，以保護民眾資料。
 - 4、辦理跨機關便民服務，橫向結合通報機關，達到一處收件，機關同時變更資料，實施「戶籍資料異動跨機關通報服務」與「戶政 N 合一」跨機關便民服務網之便民服務。
 - 5、加強宣導各項跨機關便民服務措施，結合政府機關團體辦理的活動、村里辦公處廣播、鄉訊、網站、海報等讓民眾週知。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記，強化辦理正確率，以保障民眾之權益。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢及嚴密戶政資訊系統安全控管，防範系統資料，不當存取及使用。
- (三) 加強為民服務工作，以「顧客導向」的服務為理念，展現優質服務。
- (四) 持續辦理線上簽核系統及公文檔案數位化並強化檔案管理。
- (五) 營造溫馨，優質洽公環境，提升服務效能。
- (六) 提升戶政人員專業知能，以「戶政專業」為目標，提供民眾最正確的服務。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益。(業務成果)
 - 1、實施案件審核及主管抽核機制以降低受理案件錯誤率，錯誤案件職權更正後並設簿登記，於所務會議檢討。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢及嚴密戶政資訊系統安全控管。(業務成果)
 - 1、訂定「網頁管理作業要點」由專人負責維護及更新網站資訊內容，提供民眾最新法令便民措施及資料。
 - 2、執行戶役政資訊系統稽核。

- 3、依據「戶役政資訊系統資訊安全稽核規定」辦理戶役政資訊系統內部安全稽核。
- (三) 加強為民服務工作展現優質服務。(行政效率)
- 1、派員至國中受理初領國民身分證作業。
 - 2、宣導最新戶政法令及各項便民措施讓民眾週知。
- (四) 持續辦理電子公文交換並強化檔案管理。(行政效率)
- 1、推行電子公文線上簽核及交換作業，公文檔案、戶籍登記申請書整理及銷毀。
- (五) 營造溫馨，優質洽公環境。(服務效能)
- 1、開放盥洗室及提供桶裝飲水設備供民眾使用。
 - 2、辦公廳舍與周邊環境放置各種盆栽、藝術圖畫品綠美化。
- (六) 強化戶政人員專業訓練及知能。(組織學習)
- 1、新頒布之法規、解釋令函由專人蒐集，每月於所務會議辦理法令講解及研討。
 - 2、定期辦理法令測驗，提升同仁專業知識。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	正確戶籍登記與管理，保障民眾權益。(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】x 100%	99%	99.1%	99.1%	99.1%
		2	主管抽核戶籍登記案件	1	統計數據	抽核件數	810件	820件	830件	840件
2	提供多元化戶政資訊查詢及嚴密戶政資訊系統安全控管。(業務成果)	1	定期維護網站資訊內容	1	統計數據	維護次數	12次	12次	12次	12次
		2	實地執行系統稽核	1	統計數據	稽核次數	105次	110次	115次	120次
		3	戶役政資訊系統內部安全稽核	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
3	加強為民服務工作展現優質服務。(行政效	1	派員至國中受理初領國民身分證作業	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	率)	2	結合機關團體、鄉訊宣導法令及便民措施	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
4	持續辦理電子公文交換並強化檔案管理。(行政效率)	1	公文檔案、申請書銷毀	1	統計數據	銷毀次數	1次	1次	1次	1次
5	營造溫馨，優質洽公環境。(服務效能)	1	開放盥洗室供民眾使用及飲水設備之規劃	1	統計數據	開放盥洗室及飲水設備(年度目標值代表意義：0表示無設置，1表示有設置)	1有設置	1有設置	1有設置	1有設置
		2	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品件數	16件	16件	16件	16件
6	強化戶政人員專業訓練及知能。(組織學習)	1	辦理法令研討	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		2	法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						(不含臨時人員薪資) ÷ 經常門業務費預算數 (不含臨時人員薪資) ※ 決算數 = 實支數 + 保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數)				

彰化縣芳苑鄉戶政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之母，與人民生活最為緊密相連，舉凡個人從出生至死亡、任何身分事項及動態事件，均需至戶政機關辦理戶籍登記；各項戶籍文件的核發如國民身分證、戶籍謄本、印鑑證明等更是許多機關確認個人身分及資格審查的重要依據，準此戶政事務所可說是與民眾接觸最為頻繁的政府部門。

二、願景

本所秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的工作理念，不斷創新求變，透過「熱心、貼心、愛心、用心、開心、感心」六心服務，以實際行動結合各項資源，擺脫窠臼，成功展現戶政全方位服務功能。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確戶籍登記

- 1、落實每日戶籍登記申請案件由專人審核，錯漏案件以職權更正作業方式辦理並設簿登記，嚴密掌控登記之正確性。
- 2、定期辦理戶政法規解釋令函講解及傳閱，加強專業服務知能。

（二）多元查詢服務

- 1、法令新增、修正或每月人口統計數字，適時更新網站資訊內容，提供民眾知的權利。
- 2、持續建置「彰化縣門牌電子地圖查詢系統」，便利民眾查詢參考。

（三）以「顧客導向」的便民措施

- 1、對需親自辦理申請案件〈印鑑登記、補領國民身分證〉，因重病、行動不便等因素不克親自到所申辦者，派員到宅服務。
- 2、實施「與民有約」服務，由主任親自聽取建言或解答民眾疑難問題。
- 3、為便利上班族辦理各項戶籍申請案件，彈性調整受理時間，週一至週五中午酌留人員輪值受理民眾申請案件。
- 4、採綜合受理窗口，一處受理，全程服務，提供更迅速便捷之服務。
- 5、主動協調轄區內各國民中學，每年定期派員至各校辦理滿 14 歲國中生初領國民身分證事宜。
- 6、利用跨機關通報平台，線上通報民眾戶籍異動，減少民眾往返各機關的不便。
- 7、受理申請案件如未符規程規定，即填發一次告知單，詳加解說，避免徒勞往返。
- 8、延伸服務據點，將各式申請書表範例置於各村辦公室，供民眾就近取用，擴大服務。

（四）加強安全控管戶政資訊系統，確保個人隱私

- 1、每日工作站自動執行防毒掃描及定期執行系統稽核紀錄表並列冊控管。
- 2、除業務需要經核可，嚴禁使用可攜式儲存媒體。
- 3、戶政作業使用之各類帳號權限，經核可授權後始建立。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：人生的每一階段，皆與戶政息息相關，戶政業務是政府施政之重要參考，也是確定民眾屬籍、身分之依據，站在第一線的戶政人員，服務態度之良莠直接影響民眾對政府的觀感。自戶政電腦化全國連線，突破傳統人工作業方式，配合 e 化

政策執行、軟硬體設施之充實，進而營造人性化的洽公環境，不但提高行政效率，更大幅縮短民眾等候時間。戶政蛻變深獲各界肯定，但為民服務工作是永無止境的，民眾需求是好還要再好，本所除嚴密戶籍登記與管理外，並秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的工作理念，無時不在思考如何提供深獲民眾感動之服務，不斷創新求變，期望以實際行動，結合各項資源，發揮全方位服務功能並以「民眾優先」、「簡政便民」，做為戶政業務推動的主要方向與努力目標。

(二) 優先發展課題

- 1、正確戶籍登記，確保民眾權益。
- 2、研發創新服務，整合機關服務資源。
- 3、延伸服務據點，加強便民服務措施。
- 4、推動電子化政府，提高線上申辦種類。
- 5、加強員工情緒管理，提升同仁溝通及應變能力。
- 6、促進多元文化融合，輔導外籍配偶融入在地生活。
- 7、強化戶政資訊系統安全維護及個人資料保護。

三、未來四年施政重點

- (一) 受理各項戶籍申請案件，落實戶籍管理。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢，嚴密系統安全維護。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施。
- (四) 規劃綠美化辦公環境，營造無障礙安心洽公場所。
- (五) 加強員工在職訓練與進修，建立優質服務形象。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 受理各項戶籍申請案件，落實戶籍管理（業務成果）
 - 1、建立專人案件審核制度，以降低受理錯誤率。
 - 2、清查轄區內門牌紊亂之情形，協調民眾辦理門牌整編或道路命名工作。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢，嚴密系統安全維護（業務成果）
 - 1、即時更新網站戶政訊息。
 - 2、積極參與學校或社區活動，擴大戶政宣導。
 - 3、定期執行系統稽核並列冊控管。
 - 4、定期執行親等關聯資訊系統稽核作業。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施（行政效率）
 - 1、中午彈性上班。
 - 2、落實一次告知單製發。
 - 3、持續推動戶籍資料異動跨機關通報服務。
 - 4、每年定期赴國中集中受理滿14歲學生初領國民身分證。
- (四) 規劃綠美化辦公環境，營造無障礙安心洽公場所（服務效能）
 - 1、辦公廳舍與環境綠美化之規劃。
 - 2、設置AED（自動體外心臟去顫器）。
 - 3、飲水設備定期保養維護。
- (五) 加強員工在職訓練及進修，建立優質服務形象（組織學習）
 - 1、派遣員工參與各項在職教育訓練。
 - 2、定期召開所務會議，法令講解，分享工作心得，改進為民服務缺失，提升服務品質。

3、定期辦理法規解釋令函測驗。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額（組織學習）

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習（組織學習）

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	受理各項戶籍申請案件，落實戶籍管理（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98.5%	99%	99%
		2	調查門牌整編需求	1	統計數據	調查次數	1次	1次	1次	1次
2	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密系統安全維護（業務成果）	1	網站內容更新	1	統計數據	更新次數	42次	43次	45次	50次
		2	參與社區活動	1	統計數據	參加場次	4場	4場	4場	4場
		3	執行系統稽核作業	1	統計數據	執行次數	90次	92次	92次	93次
		4	執行親等關聯資訊系統稽核作業	1	統計數據	執行次數	50次	52次	52次	53次
3	全面提升服務品質，推動便民措施（行政效率）	1	中午彈班	1	統計數據	受理總件數	1115件	1120件	1125件	1130件
		2	跨機關通報服務	1	統計數據	整合機關數量	11個	11個	11個	11個
		3	開立一次告知單	1	統計數據	開立張數	280張	290張	300張	310張
		4	到校集中受理國中生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
4	規劃綠美化辦公環境，營造無障	1	辦公廳舍與環境綠美化情形之規	1	統計數據	擺放植物盆栽及藝術圖畫品件數	35件	36件	36件	36件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	礙安心洽公場所 (服務效能)		劃							
		2	設置 AED (自動體外心臟去顫器)	1	統計數據	設置數量	1 部	1 部	1 部	1 部
		3	飲水設備定期保養	1	統計數據	更換濾心次數	3 次	3 次	3 次	3 次
5	加強員工在職訓練及進修，建立優質服務形象 (組織學習)	1	員工參與在職教育訓練	1	統計數據	參加場次	47 場	49 場	50 場	55 場
		2	定期召開所務會議	1	統計數據	召開次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		3	辦理法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	2 次	2 次	2 次	2 次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時,且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時,數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣彰化地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理土地建物測量、土地建物登記、地目變更及地目等則詮定調整、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他有關地政業務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

本所為民服務的推動，主要係以「人」為本，以顧客滿意為依歸，兼蓄內部及外部顧客，加強現有為民服務工作之廣度、深度，推動業務電腦化，提升服務品質，以達成「活力彰化，幸福地政」的願景目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 地政管理：104 年度登記案件計受理 23,888 件，謄本計核發 62,790 件。辦理社區服務 14 場。
- (二) 地籍測量管理：104 年度鑑界案件計 1,569 件，土地複丈及建物測量計受理 5,473 件，地籍圖謄本計核發 12,224 件。
- (三) 地價管理：104 年度調查 482 件買賣實例並劃分 1,056 個地價區段，編造公告土地現值表及辦理地價指數工作，均依進度進行。
- (四) 地權及地用管理：辦理非都市土地使用編定及異動管理業務，並配合縣府辦理徵收業務。
- (五) 一般建築及各項設備：辦公室所需設備及各業務軟硬體設施陸續採購中。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：21 世紀是「民意為先、民眾為尊」的時代，本所秉持著「熱誠、專業、效率、廉能」的服務目標與「顧客導向」之服務理念，積極辦理各項地政業務，並推動地政業務電腦化，建構辦公室自動化，健全檔案庫房之管理，設立單一窗口作業、建置實價登錄專區及推動各項便民措施，積極研究創新，藉以在業務的質與量上持續並進，供民眾更便捷之服務。
- (二) 優先發展課題
 - 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
 - 2、提升地籍測量作業精度及效能，以配合國土資訊系統發展，建立土地基本資料庫。
 - 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公：加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
 - 4、充實辦公廳舍設備及汰舊更新，提升行政效能。
 - 5、地政資訊化及其後續管理：配合縣政推動地政 Web 版及線上申辦服務，推展業務 e 化，提升行政效能，並加強資訊安全管理機制，確保民眾財產安全。
 - 6、健全庫房設備以保障檔案存放安全，加強檔案管理作業，以符合檔案管理局之規定。
 - 7、鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

三、未來四年施政重點

提供民眾專業性、在地性及全方位的服務品質，並積極致力於下列各項工作：

- (一) 積極落實顧客導向單一窗口服務。

- (二) 持續推動跨所申辦登記案件、跨縣代收代寄服務。
- (三) 持續推動地籍圖重測工作，釐正地籍減少界址糾紛，並改善原地籍圖比例過小之問題，提升作業效率。
- (四) 運用地政資訊化成果，規劃並充實本所資訊 e 化功能，提供民眾多元化之服務。
- (五) 全力支援縣政藍圖發展工作，積極配合推展縣政目標。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務。(業務成果)
 - 1、一般土地及建物登記案件依法令規定處理，並比規定期限平均縮短 1 日以上。
 - 2、各類謄本隨到隨辦隨發。
 - 3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
 - 4、辦理社區服務，宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
 - 5、加強單一窗口作業，落實「一處收件、全程服務」之目標。
 - 6、加強服務台功能，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
 - 7、提升網頁功能，提供各類案件辦理進度查詢、試算服務及申請表單之下載等服務。
- (二) 提升地籍測量作業精度及效能。(業務成果)
 - 1、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 2、提升測量精度，並利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀辦理測量工作，減少再鑑界案。
 - 3、加強界樁埋設並實施代運、代送土地界標服務，杜絕經界糾紛。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公。(業務成果)
 - 1、積極調查轄區買賣實例，辦理實地勘查，檢討劃分地價區段，編造公告土地現值作業，並於每年 1 月 1 日公告。
 - 2、辦理重新規定地價及地價指數，提供都市土地價格資訊。
 - 3、辦理不動產成交實價登錄，受理實際成交價格與資訊申報登錄，並抽查申報案件及公開揭露成交資訊。
 - 4、積極配合各需地機關作業計畫辦理用地徵收市價查估作業。
- (四) 加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作。(業務成果)
 - 1、積極辦理非都市土地使用編定及異動管理業務。
 - 2、即時配合縣府辦理土地徵收、三七五租約、公地撥用、變更編定等工作。
- (五) 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。(業務成果)
 - 1、購置及汰換各項辦(洽)公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。
- (六) 落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率。(行政效率)
 - 1、推動公文線上簽核、電子發文及電子化會議，提升行政效率。
- (七) 推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質。(服務效能)
 - 1、辦理服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項確實改進，以提升服務品質。
 - 2、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (八) 辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力。(組織學習)
 - 1、針對地政業務及法令定期辦理專業研修測試及教育訓練，提升同仁專業素養及能力。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務。（業務成果）	1	一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上	1	統計數據	規定完成平均天數（各案件規定完成之總天數÷總案件數）－實際完成平均天數（各案件實際完成之總天數÷總案件數）>= 1。 (100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%)	100%	100%	100%	100%
		2	各類謄本隨到隨辦隨發	1	統計數據	1. 收件後 30 分鐘內發給。(30%) 2. 收件後 20 分鐘內發給。(50%) 3. 收件後 10 分鐘內發給。(80%) 4. 收件後 6 分鐘內發給。(100%)	100%	100%	100%	100%
		3	辦理社區服務	1	統計數據	辦理場次	12 次	12 次	12 次	12 次
2	提升地籍測量作	1	再鑑界案件與原	1	統計	再鑑界不符案件	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	業精度及效能。 (業務成果)		鑑界結果相符		數據	(年度之總件數) ÷ 鑑界案件(年度之總件數) ≤ 0.2%。(100%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%)				
		2	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數 ÷ 總件數 x 100%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公。(業務成果)	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(50%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(60%) 3. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(70%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
4	加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作。(業務成果)	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	1	統計數據	3 日內移送登記。(100%) 4 日內移送登記。(80%) 5 日內移送登記。(70%) 6 日內移送登記。(60%)	100%	100%	100%	100%
5	改善辦(洽)公環	1	年度預算執行率	1	統計	年度執行率 90%以	90%	90%	90%	90%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	境及設備，提升服務效能。(業務成果)				數據	上				
6	落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率。(行政效率)	1	推動公文線上簽核	1	統計數據	公文線上簽核比率達 60% (線上簽核比率 = 線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數) x 100%)	60%	60%	60%	60%
		2	推動公文電子發文	1	統計數據	公文電子發文比率達 85% (公文電子發文比率 = 電子發文件數 ÷ (電子發文件數 + 非電子發文件數) x 100%)	85%	85%	85%	85%
		3	推動電子化會議	1	統計數據	電子化會議比率達 40% (電子化會議比率 = 電子化會議場次 ÷ 所有會議場次 x 100%)	40%	40%	40%	40%
7	推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質。(服務效能)	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	1	民意調查	滿意度	90%	90%	90%	90%
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	4 次	4 次	4 次	4 次
8	辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力。(組織學習)	1	辦理專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	2 次	2 次	2 次	2 次
		2	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	10 次	10 次	10 次	10 次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。

2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之 約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣和美地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理轄區內土地建物登記、測量、地價、地權調整、非都市土地使用編定、資訊及其他有關地政業務等事項，確保民眾產權，促進土地利用與發展。

二、願景

秉持「簡政、便民、廉能、勤誠」的服務理念，提供優質第一線服務，滿足民眾需求，提升本所整體服務效能，達成「用心 創新 和美地政服務好貼心」的服務願景。另繼續推動各項便民措施，持續增加跨機關合作，並運用資訊科技，整合現有作業平台，精進現有作業效能，推動組織學習，精進同仁專業技能，以培植優秀人力，全體同仁共同努力完成機關服務願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

本所近 4 年施政績效報告（101-104）經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值，本期中程計畫（105-108）經費節餘率擬逐年提高至 4%（詳如財務管理），依計畫將資源妥適分配，使經費做更有效率運用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：土地是國家組成之基本要素，完善的土地政策是國家建設的基礎，而地政工作則是落實土地政策的關鍵。地政事務所位居國家土地政策第一線的執行者，與民眾接觸頻繁，其中土地登記的正確性、土地測量的精確度與民眾財產關係甚鉅，公告地價與公告現值則攸關國家稅收，隨著電腦化的普及、民權意識的高漲，地政各項業務已朝向 e 化的腳步邁進，各項友善、貼心的便民措施也因應而生，專業、效率、親切、便民已是公務機關需不斷精益求精的課題。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展。
- 2、縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施。
- 3、加強地籍測量管理，提升測量作業精度及效能。
- 4、落實地權及地用業務之辦理，配合徵收作業期程，提升政府施政效能。
- 5、加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- 6、提升為民服務品質，定期辦理社區服務，與民眾零距離接觸，了解民意；並透過問卷調查蒐集民意，作為業務參採之依據。
- 7、辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養。

三、未來四年施政重點

- （一）健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展。
- （二）縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施。
- （三）加強地籍測量管理，提升測量作業精度及效能。
- （四）落實地權及地用業務之辦理，配合徵收作業期程，提升政府施政效能。
- （五）加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- （六）提升為民服務品質，定期辦理社區服務，與民眾零距離接觸，了解民意；並透過問卷調查蒐集民意，作為業務參採之依據。
- （七）辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養，透過同仁經驗分享，讓業務處理更順暢。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展（業務成果）
 - 1、依「土地法」第 73 條之 1 規定，積極清理未辦繼承登記土地，加強宣導辦理繼承登記，以促進土地管理，並將列管期滿之未辦繼承土地移請國有財產署標售，讓土地能有效利用，減少產權不明之糾紛，促進土地開發。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理重新規定地價、編造公告土地現值及辦理地價指數。
 - (1) 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，並擬定區段地價提交本縣地價暨標準地價評議委員會評議，再依評議結果編造土地現值並辦理公告。
 - (2) 提供都市地區地價指數，以供內政部編印出刊。
- (三) 加強地籍測量管理，以確保民眾產權（業務成果）
 - 1、積極辦理土地複丈及建物第一次測量案件，於法定處理期限（15 日）內完成，以提高業務執行效率。
 - 2、土地複丈及建物測量外業全面數值化，建置測量資訊管理暨外業測繪網路系統（Mei-Land），搭配 GPS 衛星定位儀器，建置圖根控制點，逐步彙整各宗土地相同坐標（97）系統之測量資訊，以提高測量精確度，並辦理教育訓練，充實測量人員法令基礎，解除民眾疑慮並協助民眾解決紛爭，減少土地界址爭議，提升地政機關公信力。
- (四) 縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施（行政效率）
 - 1、一般登記案件處理時間比規定時限平均縮短 0.5 日以上：檢討作業流程及人力配置、重視內部顧客關係，激勵員工士氣、培訓優質人才，減少人員異動、以便加速案件處理速度，縮短一般登記案件之處理期限，增加民眾之滿意度，提升為民服務績效。
 - 2、前往重測區換發重測新權狀。
- (五) 落實地權及地用業務（行政效率）
 - 1、經縣府核定編定案於 3 日內移請第一課辦理登記：依「非都市土地使用管制規定」及其相關規定，依據縣府來函或民眾申請辦理轄區內非都市土地用地編定異動作業，以落實各項土地使用管制。
 - 2、經縣府核定徵收案於 3 日內移請第一課辦理登記：配合各級政府機關為開闢道路、興建公用事業等用地取得，於各計畫時程內辦理用地取得等產權移轉登記，使各計畫能順利完成，提升政府施政效能。
- (六) 提升為民服務品質（服務效能）
 - 1、定期辦理社區服務：由登記、測量、地價人員組成社區服務團隊，並由各課長擔任領隊定期辦理社區服務，提供法令諮詢服務及政策業務宣導，協助民眾了解自身權益。
 - 2、每個月辦理實施電話禮貌測試評分，瞭解及提升同仁電話接聽禮貌。
 - 3、每半年辦理為民服務滿意度問卷調查：針對所內各項為民服務措施每半年實施滿意度問卷調查，以精進各項服務措施內容。
- (七) 辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）
 - 1、由同仁或外聘講師，分享業務處理經驗，強化同仁專業素養。
 - 2、辦理員工專業測試，提升同仁專業素養。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展 (業務成果)	1	辦理「土地法」73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	1	進度控管	依限於每年4月1日起公告3個月	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	依限於每年1月1日公告	100%	100%	100%	100%
3	加強地籍測量管理，以確保民眾產權 (業務成果)	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	1	統計數據	依法定期限 (15日內) 辦理完成率 (%) = (全年總收件數 - 逾期辦案件數) ÷ (全年總收件數) x 100%	90%	90%	90%	90%
4	縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施 (行政效率)	1	縮短一般登記案件處理時間	1	統計數據	縮短時數	0.5時	0.5時	0.5時	0.5時
		2	前往重測區換發重測新權狀	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
5	落實地權及地用業務 (行政效率)	1	縣府核定編定案依限移請第一課辦理登記	1	統計數據	辦理天數	3天	3天	3天	3天
		2	縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記	1	統計數據	辦理天數	3天	3天	3天	3天
6	提升為民服務品質 (服務效能)	1	定期辦理社區服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理電話禮貌測	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			試		數據					
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
7	辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）	1	自辦員工教育訓練	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理員工專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職	1	約聘僱員額成長	1	統計	（本年度以公務	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	等嚴格控管（組織學習）		率		數據	預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%				
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣鹿港地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所受縣政府指揮監督辦理轄區土地建物登記、複丈勘查、規定地價、地權地用及其他政策性地政業務，以推動地政業務、維護地籍資料健全，保障民眾財產權益。

二、願景

積極推動地政業務 以全心全意 感動幸福的服務精神 創新便民服務措施

以主動積極的服務態度，敬業熱誠的服務精神，迅速便捷的辦事效率，精確完美的作業品質，專業有禮的服務團隊，落實「全心全意 以客為尊 優質服務 感動幸福」的服務理念，讓民眾安心又滿意；除致力於業務的推展外，更積極推動簡化各項申請作業流程，提供便捷迅速的服務，以營造以客為尊的辦公服務環境，同時推動更多 E 化跨機關便捷服務措施並促進不動產交易資訊透明化。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 辦理土地登記作業
- (二) 辦理地籍測量複丈工作
- (三) 辦理土地公告現值調整、重新規定地價及異動管理
- (四) 辦理土地編定、徵收及重測等相關業務

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：隨著社會民主化程度增加，為民服務事務趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切，因此行政革新是一個持續性的工作，而提升為民服務品質，則是行政革新的目的之一；本所秉持熱忱服務，追求「親切、廉潔、效率、周到」創新服務理念、期以具體的作法提供完善的服務品質，願社會大眾給予我們鼓勵與批評指教，期許我們未來的努力是服務品質提升的原動力，更是我們服務的承諾與成果。
- (二) 優先發展課題：目前本所配合彰化縣政府，致力提升為民服務品質，改善辦公環境，提振工作士氣，以樹立政府良好的服務形象；積極推動電子化政府，落實單一窗口作業，簡化行政程序，保障民眾權益；配合推展便民措施，提供快速、便捷之服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展；審慎辦理土地建物各項登記及地籍管理相關業務，持續提供 E 化跨機關便捷服務。
- (二) 民眾申請暨司法機關囑託之各類複丈案件，精進測量作業，耐心聽取民眾意見，協調雙方歧見，消弭經界紛爭，確保民眾權益。
- (三) 配合政府施政，加強平均地權工作，落實漲價歸公；辦理地價動態調查、市價查估、實價登錄，促使土地交易透明合理化。
- (四) 非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務：包括健全地籍管理，維護編定資料正確以促進土地資源有效利用。
- (五) 落實便民服務：秉持「全心全意 以客為尊 優質服務 感動幸福」的服務理念，讓民眾安心又滿意的服務理念；繼續推動各項便民服務措施及強化檔案管理應用，來提升機關優質的服務品質。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展（業務成果）
 - 1、審慎辦理土地建物各項登記及地籍管理相關業務。
- (二) 人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件（業務成果）
 - 1、強化外業精度，耐心聽取民眾意見，協調雙方歧見，消弭經界紛爭。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理地價動態調查、地價查估及編製土地現值表。
- (四) 非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務（業務成果）
 - 1、包括健全地籍管理，維護編定資料正確，以促進土地資源有效利用。
- (五) 推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率（行政效率）
 - 1、為落實政府 e 化及無紙化目標，檢討本所會議召開時所需會議資料提供方式（如：主管週報、所務會議）等，推動辦公室會議資料電子化，並將會議紀錄以電子郵件方式傳閱辦公同仁，落實無紙化政策之推動，提高行政效率。
- (六) 推動為民服務工作（服務效能）
 - 1、定期辦理社區巡迴服務，宣導地政業務、檔案應用業務及本所便民服務措施，提升服務品質。
- (七) 辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養（組織學習）
 - 1、定期辦理專業教育訓練，培養同仁提升專業知識，強化同仁地政專業、行政管理能力。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	各類登記案件依期限完成件數÷總件數 x100%	100%	100%	100%	100%
2	人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件（業務成果）	1	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
		2	司法機關囑託之	1	統計	於司法機關所定	80%	80%	80%	80%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			案件，依司法機關所定日期辦竣		數據	日期完成數÷總件數x100%				
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值進度	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3. 說明會。（80%）4. 評議。（90%）5. 公告。（100%）	80%	80%	80%	80%
4	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務（業務成果）	1	人民申請之更正編定案件 15 日內送縣府核定	1	進度控管	1. 送縣府核定。（50%）2. 縣府核備完成登記。（50%）	100%	100%	100%	100%
5	推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率（行政效率）	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	1	統計數據	實際開會電子化場次÷總開會場次x100%	95%	95%	95%	95%
6	推動為民服務工作（服務效能）	1	定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	1	統計數據	辦理場次	12 場次	12 場次	12 場次	12 場次
7	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養（組織學習）	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	1	統計數據	辦理場次	12 場次	12 場次	12 場次	12 場次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。

5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣員林地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理土地建物測量、土地建物登記、地目變更、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他有關地政業務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

本所致力於推動各項地政業務及為民服務工作，在全所「同仁用心」的努力與支持下，不斷追求業務品質與效能，期能創造出一個充滿「服務貼心」的舒適環境，讓民眾洽公中體驗到「有感安心」的服務與肯定，同時秉持著「便利同心」以客為尊的理念，從內而外不斷間的隨時提供「專業細心」的服務，持續提供「專業、服務、E 化、創新」的 5 心級專業地政服務，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，讓政府機關為民服務效能與精神能夠展露無遺。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）簡化作業流程，提升服務效率

- 1、地籍謄本、簡易案件單一窗口作業、跨縣市代收案件，縮短作業時間。
- 2、法院囑託限制登記案件網路作業，節省郵寄時間與經費，隨到隨辦，展現行政效能。
- 3、簡化登記案件補正作業及規費退還手續，縮短作業流程。

（二）運用電子網路，創造優質服務

- 1、充實網站內容，增強服務功能。
- 2、受理跨所、跨縣市申請地籍謄本，提供便捷服務。
- 3、設置地政便民工作站，延伸服務據點，擴大服務範圍。
- 4、加強宣導利用地政電傳資訊網路查詢地籍資料，以網路代替馬路。
- 5、配合戶易通便民服務網，戶籍、地籍資料同步異動。

（三）本所 105 年計有 4 項研究創新，簡化作業程序及時間，提高行政效率，創造地政機關、所有權人及土地登記代理人三贏局面，獲民眾一致肯定。

- 1、開發建置「統一編號更正暨書狀換補查詢系統」。
- 2、建構「地用業務電子書」。
- 3、利用無人飛行載具（UAV）及 VBS-RTK 辦理農地重劃區土地複丈作業。
- 4、運用國土測繪圖資網路地圖服務系統繪製買賣實例位置略圖。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：E 世代來臨，地政業務為政府施政之基礎，隨著社會型態的轉變，於 99 年陸續啟用 web 版地政系統，引領地政業務進入全新的里程碑，辦公廳舍軟、硬體設備亦配合民眾的需求，營造人性化的洽公環境，提升行政效率，大幅縮短民眾申辦時間。本所全體同仁，由上至下，注重簡化工作流程、改善服務態度、鼓勵創新思維，建立「以民為尊」的優質服務。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
- 2、簡化作業流程，積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為全功能服務櫃台，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、案件

- 之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公；加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
 - 4、充實辦公廳舍設備及汰舊更新，提升行政效能服務流程透明。
 - 5、健全庫房設備以保障檔案存放安全，加強檔案管理作業，以符合檔案管理局之規定。
 - 6、積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
 - 7、鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 簡化作業流程：積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為全功能服務櫃台，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、案件之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- (二) 服務流程透明：於本所網站提供各類案件填寫範例、作業流程。提供現場、電話、語音、網路、觸控等案件查詢服務。
- (三) 辦理社區服務：積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承及地籍清理宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
- (四) 研究創新：持續鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務。(業務成果)
 - 1、本所及跨所簡易登記案件單一窗口化作業，隨到隨辦，提供民眾一處收件全程服務。
 - 2、一般登記案件均依限完成審查、登記，落實登記案件一次告知補正。
 - 3、各類謄本隨到隨辦隨發。
 - 4、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
 - 5、整合多個櫃台為全功能服務櫃台落實「一處收件、全程服務」之目標，同時提供領件發狀、簡易案件、各類謄本之單一快速窗口服務。
 - 6、多功能服務中心提供各類登記案件申請須知、填寫範例及各項諮詢服務，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
 - 7、持續辦理社區服務，加強宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
- (二) 加強地籍測量業務執行。(業務成果)
 - 1、人民申請土地複丈及建物測量案件採電腦控管，採隨到隨排方式辦理，提升為民服務速度。
 - 2、提升測量精度，並利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀辦理測量工作，提高測量成果品質。
 - 3、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 4、宣導加強制式界樁埋設並實施界標宅配服務，杜絕經界糾紛。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公。(業務成果)

- 1、辦理地價指數查價作業並定期公告辦理成果。
 - 2、辦理不動產成交實價登錄，受理實際成交價格與資訊申報登錄，並抽查申報案件及公開揭露成交資訊。
 - 3、加強地價查核及地價區段檢討，提升估價精確度。
 - 4、舉辦地價說明會，雙向溝通，俾期土地公告現值、公告地價公平合理。
 - 5、辦理基準地選地及查估工作，有效提升估價精度。
- (四) 加強非都市土地使用編定及異動管理業務。(業務成果)
- 1、依「區域計畫法」、「非都市土地使用管制規則及製定非都市土地使用分區及編定各種使用地作業須知」等相關法令，辦理非都市土地使用編定之變更、更正、補辦、註銷及異動通知等業務。
 - 2、依「區域計畫法」第15條之1及「非都市土地使用分區調整作業要點」配合辦理非都市土地使用分區調整業務。
 - 3、依「山坡地土地可利用限度查定工作要點」配合辦理山坡地暫未編定土地可利用限度查定工作。
 - 4、依「地政事務所審查三七五租約耕地出賣或出典案件與鄉〈鎮、市、區〉公所檢查聯繫作業要點」配合辦理耕地三七五租約清查業務。
- (五) 落實電子化公文及電子化會議執行(行政效率)
- 1、持續推動辦理本所電子化公文線上簽核比率、電子發文比率及電子化會議執行成效，提升行政效率。
- (六) 加強為民服務，提升服務品質(服務效能)
- 1、辦理為民服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項及缺失確實改進，有效提升服務品質。
 - 2、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (七) 提升專業知能，加強服務效能(組織學習)
- 1、針對地政業務及法令定期辦理專業研修測試及教育訓練，提升同仁專業素養及能力。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務。(業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期3天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期2至3	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
2	加強地籍測量業務執行。(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公。(業務成果)	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
4	加強非都市土地使用編定及異動管理業務。(業務成果)	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	1	統計數據	3 日內移送登記。(100%) 4 日內移送登記。(80%) 5 日內移送登記。(70%) 6 日內移送登記。(60%)	100%	100%	100%	100%
5	落實電子化公文及電子化會議執	1	推動公文線上簽核	1	統計數據	公文線上簽核比率達 70% (線上簽	70%	70%	70%	70%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	行（行政效率）					核比率 = 線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數) × 100%)				
		2	推動公文電子發文	1	統計數據	公文電子發文比率達 85%) 公文電子發文比率 = 電子發文件數 % (電子發文件數 + 非電子發文件數) × 100%)	85%	85%	85%	85%
		3	推動電子化會議	1	統計數據	(平均電子化會議比率 ÷ 年度目標比率) 1. 數值 ≥ 1. (100%) 2. 1 > 數值 ≥ 0.9. (90%) 3. 0.9 > 數值 ≥ 0.8. (80%) 4. 0.8 > 數值 ≥ 0.7. (70%) 5. 0.7 > 數值 ≥ 0.6. (60%) 6. 0.6 > 數值. (50%)	50%	60%	70%	80%
6	加強為民服務，提升服務品質（服務效能）	1	實施為民服務滿意度調查	1	民意調查	滿意度	85%	85%	85%	85%
		2	實施電話禮貌測試評分	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
7	提升專業知能，加強服務效能（組織學習）	1	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	6場	6場	6場	6場
		2	專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。

2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之 約聘僱員額總數 x 100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣田中地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所轄區為田中鎮、社頭鄉及二水鄉，掌理土地建物登記事項；地籍測量複丈工作；土地公告現值調整、重新規定地價、實價登錄及異動管理等作業；土地編定、徵收及重測等相關業務。

二、願景

處在數位化資訊時代，知識的傳遞已可經由網際網路達到無遠弗屆，政府所扮演的角色和提供的服務更應揮別傳統、與時俱進。如何提升服務品質與效能一直是本所努力的目標，為配合瞬息萬變的社會脈動與貼近知識水準日益提升的民眾，本所在各項地政業務中，藉由經驗傳承及創新研發來了解民眾需求、解決民眾問題，並精進為民服務品質，期在最少的資源下，提供最優質的服務，竭盡所能，計畫做最 SPECIAL 的事：以最熱誠的服務（Service），積極（Positive）辦理各項業務，並特別注重效率（Efficiently），處處以便民（Convenient）為依歸，鼓勵研提創新（Innovate）措施，加強教育訓練，使同仁學而不息（Always Learn）。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- （一）依規定辦理土地登記作業、地籍測量複丈工作、實價登錄、土地公告現值調整、重新規定地價與異動管理、土地編定、徵收及重測等相關業務。
- （二）辦公廳舍設備更新及維護。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：地政為庶政之母，地政工作之良窳，攸關經濟發展並牽繫著國家各項建設及業務之推展與民眾財產權益。政府有諸多施政都需仰賴地政機關，在社會結構的急遽變化，民眾對土地房屋的大量需求下，地政單位面對龐大業務量的壓力，傳統之人工作業速度已不敷民眾期待，故地政業務也應隨時代潮流朝向資訊化、網路化發展，以達簡政便民之效。
- （二）優先發展課題
 - 1、健全並加強登記、地籍測量、地價、實價登錄、地權、地用等相關作業，確保土地權利及交易安全。
 - 2、地政資訊化及後續安全管理。
 - 3、加強檔案管理作業、健全庫房設備，保障檔案存放安全。
 - 4、辦公廳舍更新及維護，確保人員及資料安全。
 - 5、行銷地政，推動地政宣導及便民服務。

三、未來四年施政重點

- （一）健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全。
- （二）加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- （三）加強地籍測量管理，確保民眾產權。
- （四）落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作。
- （五）辦公廳舍設備更新及維護。
- （六）推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率。
- （七）推動為民服務工作。
- （八）建立學習機制，辦理教育訓練講習。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全（業務成果）
 - 1、各項登記業務符合法令規定，並於期限內辦理完畢。
 - 2、各類謄本業務依規定發給，隨到隨辦。
 - 3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、編造公告土地現值表。
 - 2、辦理地價指數，提供都市土地價格變動趨勢，以為地價查估及釐訂地價政策參考。
 - 3、配合內政部辦理地價基準地選定及查估。
 - 4、重新規定地價編造公告地價表，公平合理稅務。
 - 5、積極配合各需地機關作業計畫辦理用地徵收市價查估作業。
 - 6、實價登錄揭露，遏止土地投機，促進不動產價格合理化。
- (三) 加強地籍測量管理，確保民眾產權（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 2、利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀及 PDA 自動化辦理測量工作，提升測量精度及速度。
 - 3、制定「再鑑界處理計畫」，成立案件處理小組，審慎處理界址疑義，解決土地紛爭，確保成果品質。
- (四) 落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作（業務成果）
 - 1、配合縣府辦理土地徵收、三七五租約、公地撥用、變更編定等工作。
 - 2、辦理非都市土地補辦編定工作。
- (五) 辦公廳舍設備更新及維護（業務成果）
 - 1、加強辦公廳舍老舊設備汰換，保障員工及民眾之安全，並美化洽公環境。
- (六) 推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、推動公文線上簽核作業及電子化會議，並落實無紙化目標，提升行政品質及效率。
- (七) 推動為民服務工作（服務效能）
 - 1、透過地政宣導服務，巡迴服務轄內各鄉鎮。
 - 2、地籍圖重測區辦理重測換狀作業。
 - 3、辦理內部人員電話禮貌測試，提升電話接聽品質。
 - 4、辦理民意調查，提升服務品質。
- (八) 建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）
 - 1、透過學習機制，提升個人知識、專業技能與服務態度，提升組織競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全（業務成果）	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	各類登記案件依期限完成件數÷總登記案件數×100%	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3. 編造地價（公告現值、公告地價）評估表。（60%）4. 說明會。（80%）5. 評議。（90%）6. 公告。（100%）	90%	90%	90%	90%
3	加強地籍測量管理，確保民眾產權（業務成果）	1	測量案件於期限內辦畢	1	統計數據	各類測量案件依期限完成件數÷總測量案件數×100%	85%	85%	85%	85%
4	落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作（業務成果）	1	縣府囑託地權地用業務於15日內辦畢	1	統計數據	依限完成件數÷總案件數×100%	85%	85%	85%	85%
5	辦公廳舍設備更新及維護（業務成果）	1	年度預算執行率	1	統計數據	年度預算執行數÷預算數×100%	85%	85%	85%	85%
6	推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業	1	統計數據	公文線上簽核比率{線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}	85%	90%	90%	90%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						x100%				
7	推動為民服務工作（服務效能）	1	辦理地政宣導服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	1	統計數據	換發率（換發權狀數÷重測區權狀數X100%）	50%	50%	50%	50%
		3	實施電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		4	辦理民意調查	1	統計數據	滿意度	85%	90%	90%	90%
8	建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	辦理專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理專業教育訓練	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						= 實支數 + 保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣溪湖地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所掌理土地建物測量、土地建物登記、其他地籍管理、地價業務、地權調整、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務及其他有關地政業務等事項。

二、願景

本所將秉持服務行銷理念，便捷行政程序，縮短等候時間；塑造親切環境，主動溝通協調，提升服務品質，強調顧客導向服務理念，以「專業職能、責任倫理、及時回應、顧客至上」為民服務之目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

本所近 4 年施政績效報告（101~104）經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值，本期中程計畫（105~108）經費節餘率擬逐年提高至 4%（詳如財務管理），將依計畫將資源作合理分配，使經費做更有效率運用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

- 1、地政為庶政之母，也是國家一切施政的基礎，由於社會經濟環境的急遽變化，民眾對政府施政品質與行政效能及其財產權益之保障等要求，亦日益提高，所以地政工作的良窳，不僅攸關人民財產權益，同時也影響政府各項建設之能否順利推行，有鑑於此，地政同仁莫不兢兢業業，戮力在推動土地政策。
- 2、近年來本所除辦理轄區溪湖鎮、埔鹽鄉、埔心鄉地政業務外，為響應電子化政府政策，持續推動地政業務資訊化工作，達到用網路代替馬路；利用下鄉服務及設立埔心鄉公所及埔鹽鄉公所地政便民工作站深入轄區基層角落。
- 3、由於彰化縣政府列為重大建設工作，如台 76 線埔心交流道至員林 30 米園道北側新闢工程，皆和本所地政業務有直接或間接關聯，將是未來四年本所面臨重大挑戰。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理、確保土地權利：快速滿足民眾各項地籍資料服務需求，提供優質服務品質。
- 2、加強平均地權工作，落實漲價歸公：落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- 3、加強地籍測量業務執行：土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成。
- 4、充實設備，加強辦公廳舍安全性：利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。

三、未來四年施政重點

- （一）健全地籍管理、確保土地權利：快速滿足民眾各項地籍資料服務需求，提供優質服務品質。
- （二）加強平均地權工作，落實漲價歸公：落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- （三）加強地籍測量業務執行：土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成。
- （四）充實設備，加強辦公廳舍安全性：利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）
 - 1、妥適辦理民眾申辦之各項地籍資料，並提供優質服務品質。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- (三) 加強地籍測量業務執行（業務成果）
 - 1、充實電腦及測量儀器設備，減少民眾等待時間及經界糾紛，維護民眾財產權益。
- (四) 充實設備，加強辦公廳舍安全性（業務成果）
 - 1、利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。
- (五) 落實電子公文及電子化會議執行成效（行政效率）
 - 1、繼續推動本所電子公文及電子化會議執行成效，提升行政效率。
- (六) 提升服務品質，加強為民服務（服務效能）
 - 1、積極推動各項考核及便民措施，並建立「以客為尊」之親和形象，不斷的精進為民服務品質。
- (七) 提升專業知能，推動便民服務（組織學習）
 - 1、辦理教育訓練及專業研修測試。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期 3 天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3 天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						逾期 1 天以內。 (80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
		2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	1. 受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)	100%	100%	100%	100%
		3	辦理土地法 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	1	統計數據	1. 核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2. 收件製作列冊管理單及專簿。(40%) 3. 利用戶役政系統查詢戶籍資料或函請戶政單位提供繼承人資料。(50%) 4. 公告三個月，同時通知繼承人。(65%) 5. 製作宣傳單及海報，透過網站或地政服務廣泛宣傳。(80%) 6. 函	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						報縣府辦理列冊管理註記。(100%)				
		4	至地籍圖重測區換發新權狀	1	進度控管	1. 重測後地籍資料轉檔至地政系統。(30%) 2. 維護重測前後對照資料並列印新權狀。(50%) 3. 寄發換狀通知單予權利人。(80%) 4. 至重測區換發新權狀。(100%)	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值進度	1	統計數據	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(60%) 2. 說明會。(80%) 3. 評議。(90%) 4. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
3	加強地籍測量業務執行(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	1	統計數據	15日內辦理完成率(%)=全年總收件數-逾期辦理件數÷全年總收件數x100%。	95%	95%	95%	95%
4	充實設備，加強辦公廳舍安全性(業務成果)	1	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第一期工程	1	進度控管	1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位	100%	-%	-%	-%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)				
		2	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第二期工程	1	進度控管	1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)	-%	100%	-%	-%
		3	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第三期工程	1	進度控管	1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)	-%	-%	100%	-%
		4	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第四期工程	1	進度控管	1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款	-%	-%	-%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						結案。(100%)				
5	落實電子公文及電子化會議執行成效(行政效率)	1	公文線上簽核	1	統計數據	線上簽核比率	70%	80%	90%	90%
		2	電子化會議	1	統計數據	電子化會議比率	80%	80%	80%	80%
6	提升服務品質，加強為民服務(服務效能)	1	實施為民服務滿意度調查	1	統計數據	為民服務滿意度平均達80分	80分	80分	80分	80分
		2	辦理地政服務趴趴GO	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		3	實施電話禮貌測試評分	1	統計數據	評分平均分數達80分	80分	80分	80分	80分
7	提升專業知能，推動便民服務(組織學習)	1	辦理教育訓練及專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						= 實支數 + 保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 - 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時 (其中包含數位學習時數 5 小時, 且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時, 數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣二林地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所之轄區為二林鎮、芳苑鄉、竹塘鄉、大城鄉，掌理下列事項：土地建物測量事項、土地建物登記事項、地目變更及地目等則銓定調整事項、其他地籍管理事項、地價業務事項、地權調整事項、土地利用事項、非都市土地使用編定事項、資訊業務事項及其他有關地政業務事項。

二、願景

遠親如近鄰 天涯若比鄰

人與土地的情感難以割捨，尤其本所轄區以農地居多，農民對土地的熱愛與依賴，根深蒂固，土地政策、法令的改變足以影響其生活，於推行各項施政作為時，為確保民眾土地財產權益，本所以「遠親如近鄰—民眾走進辦公室可以得到最專業、親切的服務」及「天涯若比鄰—民眾走出辦公室也可以得到即時、便利的服務」為服務願景，除配合辦理各項地政業務外，並主動走入社區、深入基層與民眾互動，展現機關親和力，期能以突破性及積極性的作為，提供專業性、在地性及全方位的服務，贏取民眾的信賴與支持。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）健全土地建物登記及管理作業

- 1、人民申請案件數量：101 年度一般案件 9,710 件，簡易案件 483 件，地籍謄本 1 萬 6,985 件；102 年度一般案件 9,539 件，簡易案件 724 件，地籍謄本 1 萬 9,783 件；103 年度一般案件 9,277 件，簡易案件 473 件，地籍謄本 1 萬 7,132 件；104 年度一般案件 9,493 件，簡易案件 486 件，地籍謄本 2 萬 706 件，均於期限內完成。
- 2、辦理逾期未辦繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記
 - （1）依「土地法」第 73 條之 1 執行情形，未辦繼承土地或建物編列案號，登入收件簿並編定專簿管理。
 - （2）每年 4 月 1 日起至 6 月 30 日止辦理公告，並以書面雙掛號通知繼承人申辦繼承登記，未知繼承人住址者向戶政事務所查詢後再書面通知。
 - （3）前項公告期間內申辦繼承登記者，登記完畢後於專簿內註明日期、文號；101 年逾期未申辦繼承登記共 286 人、土地 404 筆、建物 7 棟；102 年逾期未申辦繼承登記共 254 人、土地 876 筆、建物 2 棟；103 年逾期未申辦繼承登記共 329 人、土地 783 筆、建物 4 棟；104 年逾期未申辦繼承登記共 213 人、土地 562 筆、建物 20 棟，編製登記清冊函報縣府列管並於列冊管理單內詳填各項日期文號。
 - （4）列冊管理土地或建物於列管期間申辦繼承登記，在登記完畢後填寫列冊管理單，送請縣府停止列管並於專簿內填註日期。
- 3、配合內政部辦理地籍清理第二期實施計畫，清查登記名義人之統一編號為流水編之土地建物，經查詢戶籍資料後通知所有權人辦理統一編號更正，及配合縣府辦理地籍清理第一期未能釐清權屬土地建物代為標售作業。
- 4、地籍資料管理與維護
 - （1）設置地籍資料庫，選派倉庫管理員管理地籍倉庫。
 - （2）地籍資料庫存放之資料依類別並按年份及收件號順序編定成冊歸檔，並編造管理清冊，定期總清查並將清查結果陳報縣府備查。
 - （3）登記簿冊需攜離資料庫必須填寫調用單並依限歸還。

(4) 地籍資料庫設有門禁，進入資料庫人員須經倉庫管理員登記。

(5) 其他有滅火器、樟腦油丸、除濕機、溫度計、鐵門等設施，維護地籍資料庫安全及完善保存。

(二) 地政資訊化及其後續管理

1、加強網路資訊安全管理：配合「地政資訊管理方案台灣省後續實施計畫」完成地籍資料電腦化作業，地政資訊電腦化實施效益，主要是可以迅速提供各類地籍資料、節省作業時間及人力、確保資料安全、提高作業精度、節省資料儲存空間。近年來本所無不積極投入各項軟硬體設備之建置，包括資料庫主機更新、防火牆設施與機房環境監控系統建置等。

2、軟硬體設備管理維護與充實：為有效推動各項地政業務，維持作業品質，每年編列預算，簽訂資料庫主機、個人電腦及各項資訊設備之維護合約，並規劃充實電腦及網路等周邊資訊設備，力求作業效率提升及穩定性，以保障民眾財產資料之安全，提升行政效能。

(三) 提升測量行政效能：本所自 98 年 3 月採 RTK (EGPS 座標衛星定位系統) 測量技術，於二林鎮舊社段辦理測試，99 年度已將之運用於平時之測量作業上，特點為快速、精確、即時、施測範圍廣等，不僅節省人力，更提高精準度，進而提升行政效率。

(四) 落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公

1、地價異動管理：辦理土地分割、合併、共有土地所有權分割地價改算、地價資訊等業務，並定期將地價異動媒體檔傳送稅捐機關，確保資料最新狀態。

2、地價查估作業：依規定蒐集買賣實例，實地勘查檢討劃分地價區段，估計區段地價，辦理說明會，提交地價評議委員會評議，並編製公告土地現值表及公告地價表，於每年 1 月 1 日公告土地現值及每 3 年公告 1 次地價。

(五) 健全非都市土地使用編定及管制作業

1、依「區域計畫法」、「非都市土地使用管制規則」及「製定非都市土地使用分區及編定各種使用地作業須知」等相關法令，辦理非都市土地使用編定之變更、更正、補辦、註銷及異動通知等業務。

2、依「區域計畫法」第 15 條之 1 及非都市土地使用分區調整作業要點，配合辦理非都市土地使用分區調整業務。

3、清查轄區內非都市土地遺漏編定之土地，辦理補辦編定作業。

(六) 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全

1、辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

1、隨著電子化政府的推動，已經完成第一階段的政府網路基礎建設與第二階段的政府網路應用推廣計畫，第三階段的優質網路政府計畫則持續推動提供隨手可得的政府服務，協助政府轉型成為 e 化治理之活力政府，未來發展將依據第四階段電子化政府計畫規劃理念，聚焦於全程服務，以對內提升運作效率、對外增進為民服務品質、並兼顧社會關懷與公平參與等三面向為核心，達成服務無疆界，全民好生活的願景。

2、行政效率及服務效能的再提升一直是政府施政重點，行政院以「全面推廣政府服務流程改造」作為提升政府服務品質之策略，以引導機關改造服務流程，提供主動、便民之服務，並以「民眾不出門能辦大小事」、「民眾臨櫃服務一次 OK」、「政府主動關心服務到家」等目標與重點工作。

(二) 優先發展課題：地政工作不僅僅為公共建設之基礎，也深深影響民眾權益，在提供專業服務之同時，應正視 e 時代來臨予以調整內容，提供更加便捷、更有效率之施政服務，本所以顧客需求為導向，規劃透過行動載具主動提供整合式服務，並積極推動跨

機關電子查驗，取代紙本驗證，免除民眾奔波往返之不便，以下為目前優先發展項目：

1、健全土地建物登記及管理作業

- (1) 地政業務為國家庶政的基礎，以配合國家建設、發展經濟、安定社會及確保民眾財產權益為主，本所為縣府地政處於二林地區分設之地政事務所，專責辦理二林鎮、芳苑鄉、大城鄉及竹塘鄉等四鄉鎮土地及建物有關之地政業務。
- (2) 對於縣府及民眾之所託，保障不動產之安全為本所重要任務，因此，審慎辦理土地及建物各項登記業務、加強處理逾期未辦繼承不動產登記列管、積極配合辦理地籍清理工作、落實地籍資料庫管理與維護等是優先考量之課題。未來本所亦重視人員專業素養，加強辦理地政人員教育訓練，以建立地政優質服務形象，提升土地行政效能。

2、地政資訊化及其後續管理

- (1) 配合政府的資訊化服務政策，內政部自民國 82 年度起分階段分期辦理「地政資訊管理方案第一階段實施計畫」及「地政資訊管理方案後續實施計畫」，至民國 89 年 1 月，完成全國 108 個地政事務所（含金門縣地政局）地政業務電腦化建置工作，本所亦於 89 年開始正式上線作業。
- (2) 為提供民眾更為便捷之服務，目前本所首要工作即配合縣政推動地政 Web 版及線上申辦服務，並加強安全機制與管理，持續推動地政資訊業務，善用現代化資訊科技提升行政效能，提升整體為民服務績效。

3、提升測量行政效能：測量作業是土地登記之基礎，測量成果的良窳影響民眾權益甚鉅，目前應優先充實電腦及測量儀器設備，全力推動測量外業自動化作業，並利用全球定位系統（GPS），建立高精度控制測量成果，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能，維護民眾財產權益。

4、落實平均地權工作，達成漲價歸公：加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。

5、健全非都市土地使用編定及管制作業

- (1) 非都市土地使用編定及管制係承「台灣地區綜合開發計畫」、「區域計畫」等上位土地使用計畫體系，依「非都市土地使用管制規定」及其相關規定，依據縣府來函或民眾申請辦理轄區內非都市土地用地編定異動作業，以落實各項土地使用管制。
- (2) 為健全土地使用管制作業，首先除了依縣府囑託辦理各項作業外，必須對轄區未辦編定之土地進行清查、通報及補辦編定作業，而對於違規使用者亦應配合查報加強查報，以促進土地資源之保育及防止天然災害之發生。

6、辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全：友善便利的辦公及洽公環境是服務工作的首要基本要件，規劃更新辦公廳舍建築設備及軟硬體設施，維護洽公民眾、辦公人員及地籍資料之安全。

三、未來四年施政重點

- (一) 健全土地建物登記及管理作業：促使各項人民申請登記案件及各類謄本於規定期限內均依法令規定辦理完畢，並配合執行列冊管理未辦繼承登記土地，加強輔導民眾辦理繼承登記，配合內政部辦理地籍清理第二期實施計畫，及縣府辦理地籍清理第一期未能釐清權屬土地建物代為標售作業，以確保民眾土地財產權利，促進土地有效利用。
- (二) 地政資訊化及其後續管理：貫徹地政電腦化作業，加強網路便民服務，辦理軟硬體設備管理及維護，定期執行工作站掃毒程式，維護資料庫資訊安全。
- (三) 提升測量行政效能：運用科技儀器辦理圖根點新建、補建工作，將資料輸入電腦永久保存，提高測量精度及行政效率，以配合國土資訊系統發展，建立土地基本資料庫。

- (四) 落實平均地權工作，達成漲價歸公：全力配合地價查估及地價動態調查工作，調整地價切合時值，編造公告土地現值表及公告地價表，落實平均地權工作，貫徹平均地權漲價歸公政策，以達成地盡其利及地利共享之目標；並且持續辦理地價區段劃分細緻化及更新維護地價區段劃分資訊系統，以電腦技術輔助地價人工作業，全面提升地價作業效率及品質。
- (五) 健全非都市土地使用編定及管制作業：確實依縣府核准函完成非都市土地使用編定變更登記，並積極清查非都市土地使用編定遺漏情形，以維護編定資料正確性，促進土地資源有效利用。
- (六) 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全：友善便利的辦公及洽公環境是服務工作的首要基本要件，規劃更新辦公廳舍建築設備及軟硬體設施，維護洽公民眾、辦公人員及地籍資料之安全。
- (七) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策：配合縣府推動公文線上簽核及電子化會議作業，同時逐步更新老舊、故障頻仍的資訊設備，以良好快速的硬體作業環境，搭配自動化的應用軟體系統，提高資訊服務品質及行政效率。
- (八) 積極辦理為民服務工作，提升服務效能：於年底排定下年度服務村、里行程表及任務編組表，舉辦社區關懷服務：針對地籍圖重測區，舉辦下鄉換狀服務；辦理內部人員電話禮貌測試，作為人員電話接聽品質之參考；辦理績優服務人員票選活動，以激動士氣。
- (九) 建立訓練機制，提升組織的競爭力：藉由訓練過程提升個人知識、技能與服務態度，進而提升組織的競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 健全土地建物登記及管理作業（業務成果）
 - 1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢。
 - 2、各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦。
 - 3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
- (二) 地政資訊化及其後續管理（業務成果）
 - 1、辦理軟硬體設備管理及維護。
 - 2、充實電腦及網路等周邊資訊設備。
- (三) 提升測量行政效能（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成。
- (四) 落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公（業務成果）
 - 1、編造公告土地現值表（公告地價表）。
- (五) 健全非都市土地使用編定及管制作業（業務成果）
 - 1、縣府核准函到後於15日內完成變更登記。
 - 2、清查非都市土地使用編定遺漏情形。
- (六) 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）
 - 1、辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新。
- (七) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、為落實政府 e 化及無紙化目標，配合縣府推動公文線上簽核及電子化會議作業，提高資訊服務品質及行政效率。
- (八) 推動為民服務工作（服務效能）
 - 1、年底排定下年度服務村、里行程表及任務編組表，舉辦社區關懷服務。
 - 2、針對地籍圖重測區，舉辦下鄉換狀服務。

- 3、辦理內部人員電話禮貌測試，作為人員電話接聽品質之參考。
- 4、辦理績優服務人員票選活動，以激動士氣，提升服務效能。
- (九) 建立訓練機制，辦理教育訓練講習(組織學習)
- 1、藉由訓練過程提升個人知識、技能與服務態度，進而提升組織的競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額(組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習(組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	健全土地建物登記及管理作業(業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	1. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期3天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期2至3天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期1至2天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期1天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。(100%)	100%	100%	100%	100%
		2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	1. 受理謄本申請書後於30分鐘內發給。(30%) 2.	10分鐘	10分鐘	10分鐘	10分鐘

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)				
		3	辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記	1	進度控管	1. 將稅務機關報送未辦繼承登記不動產歸戶資料及民眾申請列管資料建置於管理系統中。(20%) 2. 核對收件資料內容並向戶政機關查詢繼承人戶籍資料。(40%) 3. 4月1日辦理公告並通知繼承人儘速申辦繼承登記。(60%) 4. 公告期間加強宣導並協助民眾辦理繼承登記及受理暫緩列管。(80%) 5. 公告期滿報府列冊管理，並辦理註記登記。(100%)	100%	100%	100%	100%
2	地政資訊化及其後續管理(業務成果)	1	辦理軟硬體設備管理及維護	1	統計數據	維護次數	10次	10次	10次	10次
		2	定期執行工作站掃毒程式，維護	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
			資料庫資訊安全							
3	提升測量行政效能（業務成果）	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	1	統計數據	依法定期限（15日內）辦理完成率（%）=（全年總數件數－逾期辦理件數÷全年總收件數）x100%	80%	80%	80%	80%
4	落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表（公告地價表）作業	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。（40%）3. 說明會。（80%）4. 評議。（90%）5. 編製土地現值表（公告地價表）並轉載地籍電腦檔。（100%）	100%	100%	100%	100%
5	健全非都市土地使用編定及管制作業（業務成果）	1	縣府核准函到後於15日內完成變更登記	1	統計數據	（依限於15日內完成件數÷總件數）x100%	100%	100%	100%	100%
		2	清查非都市土地使用編定遺漏情形	1	統計數據	清查筆數	150筆	150筆	150筆	150筆
6	辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	1	進度控管	1. 資料蒐集、前置作業。（20%）2. 進行電子採購。（40%）3. 廠商施工。（60%）4. 驗收。（80%）5. 支付價金。（100%）	100%	100%	100%	100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						00%)				
7	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	1	統計數據	公文線上簽核比率={線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}x100%	90%	95%	95%	95%
		2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	1	統計數據	電子化會議比率=(電子化會議場次÷辦理會議場次)x100%	85%	90%	95%	95%
8	推動為民服務工作（服務效能）	1	辦理社區關懷服務	1	統計數據	依排定之服務村里別舉辦社區關懷服務之比率=(實際服務村里數÷排定服務村里數)x100%	100%	100%	100%	100%
		2	於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	實施電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	舉辦績優服務人員票選活動	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
9	建立訓練機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	舉辦教育訓練講習	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣北斗地政事務所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理土地建物測量、登記、地價、地目變更、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他地籍管理及有關地政業務事項。

二、願景

優質地政、便捷服務

地政業務的推動除依法行政外，提升服務品質，落實服務功能，是我們努力的方向。本所將本著「以民為尊，顧客導向」的服務理念，全面提升服務形象，藉由業務全面電腦化及服務網路化之建置，達成「優質地政、便捷服務」的願景，企盼能使民眾感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」之努力，以確實達到卓越之服務境界。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 各項登記案件均能於法定期間內完成登記，有效縮短民眾申辦登記案件處理時間。
- (二) 測量案件平均處理時間均符合地籍測量實施規則應於 15 日內辦理完竣之規定。
- (三) 地價作業方面，均能依照平均地權條例、地價調查估計規則等相關規定，執行公告現值調整、地價異動管理、地價動態分析，並辦理實價登錄資訊整理、土地徵收補償市價及基準地查估等作業。
- (四) 為擴大服務據點，照顧偏遠地區民眾，免除民眾往返之苦，本所每月輪流至田尾鄉、埤頭鄉及溪州鄉辦理村里服務作業，並於每年度至地籍圖重測區辦理重測權狀換發作業。
- (五) 每年舉辦民意調查，據以檢討改進服務，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。
- (六) 鼓勵同仁積極學習，邀請專家學者蒞臨專題演講，或同仁報告工作經驗分享，開闊思路，擴展知識面，提升專業素養及解決問題之能力，以利業務順利推動。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：

- 1、隨著社會經濟環境的急遽變化，民眾對政府施政品質與行政效能及其財產權益之保障等要求亦日益提高，因此地政業務之良窳，不僅攸關人民財產權益，也影響著政府各項建設是否能順利推動。現今地政業務由人工作業進步至電腦化作業，因電腦處理業務的迅速、便捷、準確，其所帶來之衝擊使地政業務之各項服務更為創新、便捷。
- 2、地政機關站在為民服務第一線之基層機關，更扮演著社區好夥伴，為要讓民眾感受到「貼心」、「便捷」、「簡政」，不斷的精進本所服務品質，推動各項創新措施，是本所積極努力的目標。本所將本著「以民為尊、顧客導向」之目標，全員參與，齊心努力，使民眾能深切感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」，戮力於推動各項地政業務。

(二) 優先發展課題

- 1、依限辦理民眾申辦登記案件：審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。
- 2、縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間：運用新式測量儀器科技儀器辦理土地複丈及建物測量作業，提高測量成果品質並縮短測量人員外業作業時間，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能。

- 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公：辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價及基準地地價查估等業務，並且持續維護地價區段劃分資訊系統，以電腦技術取代地價人工作業，全面提升地價作業效率及品質，符合社會公平原則，達成地利共享目標。
- 4、辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領：定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；派員至重測區辦理權狀換發作業，縮短民眾往返時程。
- 5、透過民意反應，精進為民服務品質：上下年度各舉辦一次民眾滿意度調查活動，據以檢討改進服務，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。
- 6、強化公務人員專業知識及培養多元能力：為提升專業素養及為民服務品質，促使全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，創造知識、獲取知識、並將知識轉化成具體行動，帶動組織變革；進而運用組織學習力量，能夠永續經營，不斷發展，歷久彌新，提升本所高度的競爭力及維持良好績效表現。

三、未來四年施政重點

- (一) 依限辦理民眾申辦登記案件。
- (二) 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領。
- (六) 透過民意反應，精進為民服務品質。
- (七) 強化公務人員專業知識及培養多元能力。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 依限辦理民眾申辦登記案件（業務成果）
 - 1、審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。
- (二) 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間（業務成果）
 - 1、運用新式測量儀器科技儀器辦理土地複丈及建物測量作業，提高測量成果品質並縮短測量人員外業作業時間，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價查估、基準地地價查估等業務，合理訂定地價、落實稅賦公平，以期達成地利共享之目標。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、推動公文線上簽核及電子化會議作業，以落實無紙化目標，提高資訊服務品質及行政效率。
- (五) 辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領（服務效能）
 - 1、定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；派員至重測區所在地辦理權狀換發作業，縮短民眾往返時程。
- (六) 透過民意反應，精進為民服務品質（服務效能）

1、上下年度各舉辦一次民眾滿意度調查活動，蒐集輿情，據以檢討改進服務，精進為民服務品質。

(七) 強化公務人員專業知識及培養多元能力 (組織學習)

1、為提升同仁地政領域之本職學能及核心能力，以及地政領域以外之其他專業素養，舉辦多元化專業課程內容，有效提升本所人力素養、推動組織學習，並促使同仁每年達到終身學習時數之規定。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)

1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	依限辦理民眾申辦登記案件 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	依限辦結率 (依限辦出件數÷實際完成總件數)×100%	100%	100%	100%	100%
		2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	受理謄本申請書後於平均 10 分鐘內發給	10 分鐘	10 分鐘	10 分鐘	10 分鐘
2	縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間 (業務成果)	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	1	統計數據	(依限於 15 日內完成件數÷總件數)×100%≥80%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 舉辦公告土地現值作業說明會。(8	90%	90%	90%	90%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
						0%) 4. 地價評議委員會評議。(90%) 5. 公告。(100%)				
4	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率(行政效率)	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	1	統計數據	公文線上簽核比率={線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}x100%	80%	85%	85%	85%
5	辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領(服務效能)	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
6	透過民意反應，精進為民服務品質(服務效能)	1	舉辦民眾滿意度調查活動	1	統計數據	民眾滿意度	90%	90%	90%	90%
7	強化公務人員專業知識及培養多元能力(組織學習)	1	辦理各項專業講習	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，	1	各單位當年度經	1	統計	【各計畫經常門	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	邁向財政收支平衡（財務管理）		常門業務費賸餘數百分比		數據	業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數				
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數	40小時	40小時	40小時	40小時

序 號	共同性目標	編 號	共同性指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	習)					至少應達 40 小時 (其中包含數位 學習時數 5 小 時,且 40 小時中 與業務相關之學 習時數應達 21 小 時,數值四捨五 入為整數)				

彰化縣動物防疫所中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理動物疾病防疫相關工作，防止動物疾病蔓延，確保家畜禽及水產動物健康，提升動物保護觀念及減少畜禽水產品藥物殘留，以維護公共衛生，保障消費者食用安全。

二、願景

思考改善既有工作方法，發揮團隊合作的精神，加強電腦化服務，以提升工作效率及服務效能；為提升整體施政滿意度，不僅以服務民眾為優先，並強化施政與縣民感受關聯性，運用資訊科技創造更便民的服務品質，共同努力完成整體施政願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）推動豬瘟及口蹄疫撲滅計畫

- 1、豬瘟疫苗施打：102 年豬瘟疫苗施打 2,294,639 頭，施打率 91.8%，103 年豬瘟疫苗施打 1,805,797 頭，施打率 97%，104 年豬瘟疫苗施打 2,032,359 頭，施打率 92.8%；為加強控管豬瘟疫苗施打執行進度，持續向養畜戶宣導使用及輔導落實記載「畜牧場衛生管理工作紀錄簿」，對未回報或進度落後之鄉鎮市主動稽催及瞭解進度落後原因，以改善執行成效，做為輔導農民依有效免疫適期進行豬瘟疫苗預防注射依據，防範野外病毒之侵襲。
- 2、口蹄疫疫苗施打：102 年口蹄疫疫苗施打 1,203,131 頭，施打率 144%，103 年口蹄疫疫苗施打 1,077,736 頭，施打率 140%，104 年口蹄疫疫苗施打 1,028,571 頭，施打率 130.3%。配合中央修正「清除豬瘟暨口蹄疫所需疫苗之種類及其管理辦法」，將加強偶蹄類動物完成口蹄疫疫苗注射後抽驗工作，對於檢測結果血清口蹄疫中和抗體平均力價未達標準者將依相關規定查處，強化畜主落實豬瘟及口蹄疫疫苗注射之正確預防注射觀念。

（二）強化畜禽水產動物疾病防治計畫

- 1、結核病檢驗：檢驗率提高，以避免病原散布。102 年乳牛檢驗 18,918 頭，乳羊檢驗 5,046 頭，乳牛結核病檢驗陽性牛隻 4 頭，進行撲殺補償；103 年乳牛檢驗 19,232 頭、乳羊檢驗 5,259 頭；104 年乳牛檢驗 22,23824 頭、乳羊檢驗 5,380 頭，鹿 37 頭。
- 2、布氏桿菌病檢驗，102 年乳牛檢驗 4,062 頭，乳羊檢驗 1,386 頭，未檢出陽性反應；103 年乳牛檢驗 4,044 頭，乳羊檢驗 1,340 頭，104 年乳牛檢驗 3,899 頭、乳羊檢驗 1,307 頭，均未檢出陽性反應。

（三）加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫

- 1、抽查市售動物用藥品：102 年度共抽查 33 件；103 年度共抽查 30 件，104 年度共抽查 55 件。
- 2、查驗動物用生物藥品：102 年度共抽查 135 件；103 年度共抽查 155 件，104 年度共抽查 143 件。
- 3、辦理動物用藥品相關法規宣導教育訓練：102 年度辦理 2 場次計 197 人與會；103 年度辦理 8 場次計 800 餘人與會，104 年度辦理 8 場次計 600 餘人與會。
- 4、查核取締未取得動物用藥品販賣業許可證，擅自營業販賣動物用藥品 103 年度裁罰 2 件，計新台幣 90,000 元，104 年度裁罰 1 件，計新台幣 45,000 元。

- (四) 公立收容所及管制設備改善計畫：為落實動物保護政策，健全動物福利，本所爭取興建可愛動物教育園區，增設流浪動物收容空間，改善收容所之通風，排水及照明設備，以提升收容之動物福祉，提高動物生活環境品質，保障動物生存權益。
- (五) 推動動物保護計畫
- 1、輔導民眾辦理寵物登記：102年3,577隻，103年4,449隻，104年5,681隻，並加強推廣寵物絕育，有效減少流浪動物，降低收容所流浪動物收容量。
 - 2、寵物繁殖及販售業者查核輔導工作：自88年至104年接受業者申請合法寵物業累計274家，輔導維持寵物繁殖買賣區域空間及福利需求。
 - 3、102年稽查動物保護案件101件，違反動物保護法3件，分別為1件未經許可經營寵物繁殖、買賣及寄養，1件犬隻疏縱及1件宰殺犬貓或販賣其屠體。103年171件，違反動物保護法7件，分別為2件未經許可經營寵物繁殖、買賣及寄養，1件犬隻未植入晶片、3件虐待動物及1件惡意棄養案件104年稽查動物保護案件175件，違反動物保護法計8件，分別為棄養動物4件，無故騷擾、虐待或傷害動物1件，未經許可經營寵物繁殖1件，違反飼主責任1件，寵物業者管理不善1件。並定期舉辦動物保護宣導活動，檢討動物保護未來政策，提供創新的思維。
 - 4、提升收容動物認領養率：102年收容犬貓數量約6,746隻，認領養1,192隻，認養率18%，103年收容犬貓數量約4,571隻，認領養1,362隻，認養率29.8%，104年收容犬貓數量約3,588隻，認領養1,478隻，認養率41.2%。本所於98年接手管理收容所業務，除了增加例假日開放時間外，另設置網路認養專區及開放熱心志工加入協助，大幅增加收容及認、領養犬隻大幅度增加。
 - 5、狂犬病預防注射：102年41,715隻，103年22,051隻，104年23,204隻，並定期舉辦狂犬病宣導活動，以有效提高狂犬病施打率。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、我國加入WTO後，在全球化之潮流下，農產品競爭壓力加劇，動物疫病在國際間傳播之風險也隨之增加。雖然WTO新回合農業談判迄未達成協議，惟國際農產貿易加速自由化之趨勢，勢不可擋，加以近年國際間發展區域性經濟整合，許多國家陸續簽訂自由貿易協定(FTA)，亦加速國際經貿自由化之發展。現今各國將特定疾病列為經濟動物產品貿易限制之主要條件，相關產品開放與否，端視貿易國疫情情況及其監測結果而定。因此，做好飼養場內生物安全措施，提高農民自我防疫及衛生水準，提升國內防疫能力，降低動物疾病發生率，才能保障農民權益，維護產業競爭力，確保產業永續發展。
- 2、「動物保護法」於民國87年11月由農委會頒布至今，已邁入第18年，動物保護的相關政策法令、想法和觀念也逐年在修改與進步中。面對國內日益高漲的動物保護聲浪，如何防止不適當的動保觀念、認知與作法，造成動物問題處理的偏差，進而導致動物與人同時受害的情況發生。為了讓動物的問題獲得適切的處理，並改善人與動物的生活品質，是當前我國動物保護所面臨與急切解決的問題。

(二) 優先發展課題

- 1、成為口蹄疫及豬瘟非疫國，提高本國畜禽產品外銷競爭力：自從台灣於民國86年3月爆發豬隻口蹄疫疫情後，造成畜牧產業極大衝擊與損失，台灣周圍國家多數均為口蹄疫疫區，如大陸、日本、韓國為O型、Asia-1型、A型(泛亞州型)血清型，海外惡性傳染病入侵之機會大增，除加強邊境防檢疫，防範其他血清型口蹄疫病毒入侵及撲滅該等病毒外，配合政府及對口國檢疫政策，提高本縣農畜產品競爭力，使台灣早日成為口蹄疫及豬瘟非疫國，爭取出口外銷的機會。

- 2、提升動物保護成效：1995年2月關懷生命協會與農委會、環保署、及台北延平扶輪社共同舉辦「流浪動物控制管理與福利政策」國際研討會，為台灣首次正視流浪動物處境之會議。近幾年來，欣見動物保護相關法令一一通過；公立流浪動物收容所與動物保護檢查員之評鑑制度逐漸建立；越來越多民間團體共同加入關懷的行列；越來越多單位與學校發展動物保護與飼主教育；國內動物保護之風氣愈益盛行，而相關問題亦益發受到矚目……。

三、未來四年施政重點

- (一) 有效防制豬瘟及口蹄疫發生率，增加農民收益。
- (二) 草食動物疾病防治工作。
- (三) 推動動物保護計畫。
- (四) 動物用藥品管理。
- (五) 動物病性鑑定。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

(一) 豬瘟及口蹄疫注射率（業務成果）

1、推動豬瘟及口蹄疫撲滅計畫

- (1) 落實執行口蹄疫與豬瘟防疫工作，期使我國儘速成為口蹄疫與豬瘟之非疫國。
- (2) 加強輔導豬場衛生管理及建立豬場自衛防疫體系。
- (3) 強化豬病疫情查報、豬瘟及口蹄疫緊急防疫措施，確實掌握疫情，有效處理及撲滅病原。
- (4) 持續血清學監控及病原偵測，以期瞭解免疫力與病毒消長關係，潛伏感染及對外來血清型之早期偵測，以便清淨豬瘟與口蹄疫污染場。

2、動物防疫-豬禽防疫：防止豬隻疾病發生蔓延，購置豬瘟疫苗及防疫資材，推動重要豬病預防注射工作及儲備緊急防疫物資。

(二) 動物用藥品管理（業務成果）

1、加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫

- (1) 抽查市售動物用藥品品質。
- (2) 查緝不法動物用藥品，辦理藥品宣導工作。
- (3) 動物用藥品製造及販賣業者管理及考評。

2、動物防疫-獸醫藥政：畜禽水產品藥物殘留稽查工作及獸醫師管理。

(三) 乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率（行政效率）

1、強化畜禽水產動物疾病防治計畫

- (1) 辦理草食動物疾病檢驗，檢除患畜依法執行撲殺，減少病原蔓延，保障公共衛生安全。
- (2) 加強草食動物疾病污染牧場牛隻移動管制，避免病原散布。
- (3) 指導畜主對所有泌乳牛（羊）隻實施擠乳前後乳頭藥浴及清潔紙巾擦拭，乳汁實施微生物培養及藥物敏感試驗，以便採取防治措施。
- (4) 輔導酪農自行實施C.M.T檢測，以早期發現乳房炎防治。

2、草食動物口蹄疫等重要疾病防治計畫

- (1) 輔導草食動物畜牧場加強衛生管理及消毒自衛防疫工作。
- (2) 訪視施打疫苗區域畜牧場之動物健康情形。
- (3) 草食動物口蹄疫血清學檢測及監控。

- (4) 重要疾病發病場動物撲殺處理、消毒及移動管制。
- 3、動物防疫-草食防疫：為防止草食動物人畜共通傳染病發生蔓延，檢除草食動物疾病，以達到促進草食動物增產及公共衛生安全。
- (四) 動物保護（服務效能）
 - 1、公立收容所及管制設備改善計畫
 - (1) 購置收容所所需之動物用藥品、消毒水及其他設備，強化人員專業職能。
 - (2) 改善及維護收容動物福利，加強為民服務品質，提升國際間國際形象。
 - 2、推動動物保護計畫
 - (1) 加強犬隻遺失協尋，推廣收容犬隻認養及犬隻絕育，以減少流浪犬問題。
 - (2) 加強動物保護違法案件之稽查工作，落實動物保護法。
 - 3、動物防疫-動物保護
 - (1) 寵物登記管理。
 - (2) 狂犬病防治。
 - (3) 野生動物救護。
- (五) 縣長政見（服務效能）
 - 1、[政見編號 72]建立動物保護察查機制
 - (1) 目前協調本縣警察局函請轄區內各派出所，於本所辦理動物保護察查相關案件，必要時配合辦理，並建立各分局聯絡窗口以提供機動支援，建立察查機制。
 - (2) 104.02.04 動物保護法增修第 23 條第 5 項規定直轄市、縣（市）政府警察局協助動物保護檢查員執行本法有關動物保護工作，應經相關專業訓練。目前本縣尚未成立專責動物保護警察接受專業訓練，協助辦理動物保護察查工作。
 - 2、[政見編號 73]落實晶片制度及寵物登記
 - (1) 編列經費提供免費晶片及辦理寵物登記減免活動，以增加民眾辦理寵物登記意願。
 - (2) 加強寵物登記查核，落實源頭管理。
 - (3) 加強宣導民眾寵物登記觀念。
 - (4) 將結合教育處辦理動物保護種子講師培訓班，透過學校師資的培訓將動物保護之觀念從小紮根，藉此讓小朋友從小培養關懷生命及飼主責任生命教育觀念，擬請教育處協助處理。
 - 3、[政見編號 74]政府民間合作的 TNVR：TNVR 目前尚未入法，該政策目前尚有很多爭議，民眾反應兩極，尚須評估其可行性。
- (六) 水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究（組織學習）
 - 1、水產動物疾病等重要疾病防治計畫
 - (1) 提供水產動物疾病檢診及水質檢測服務。
 - (2) 輔導業者加強衛生管理及自我防疫觀念。
 - (3) 輔導業者正確使用動物用藥品。
 - 2、發展水產種苗及重點養殖計畫：養殖環境改善輔導、衛生菌監測等，以符合輸銷大陸所需之衛生規範要求。
 - 3、輸出鳥疾病監測計畫：針對外銷鳥類養殖場進行定期 H5 及 H7 亞型家禽流行性感冒之抗體與病原體檢驗，協助業者維持輸出品質，及其產品之外銷。
 - 4、動物防疫-疫病檢驗
 - (1) 細菌培養鑑定。
 - (2) 動物傳染病分子生物學檢驗。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額 (組織學習)
- 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)
- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)
- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	豬瘟及口蹄疫注射率 (業務成果)	1	豬瘟疫苗注射率	1	統計數據	實際注射劑量÷全縣應注射劑量 (縣府統計飼養頭數 x1.4x2) ×100%	88%	90%	92%	-%
		2	口蹄疫疫苗注射率	1	統計數據	實際注射劑量÷全縣應注射劑量 (縣府統計飼養頭數 x1.4) ×100%	100%	100%	100%	-%
2	動物用藥品管理 (業務成果)	1	動物用藥品抽查	1	統計數據	抽查件數	33 件	36 件	40 件	-件
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	1	統計數據	抽查件數	720 件	740 件	760 件	-件
3	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率 (行政效率)	1	乳牛結核病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數 ×100%	95%	95%	95%	-%
		2	乳羊結核病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數 ×100%	85%	85%	85%	-%
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數 ×100%	20%	20%	20%	-%
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數 ×100%	20%	20%	20%	-%
4	動物保護 (服務效能)	1	動物保護稽查	1	統計數據	稽查次數	130 次	140 次	150 次	-次
		2	犬貓絕育	1	統計數據	絕育隻數	1400	1600	1800	-隻

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
					數據		隻	隻	隻	
		3	流浪動物認、領養	1	統計數據	認、領養隻數	1100隻	1200隻	1300隻	-隻
		4	狂犬病預防注射	1	統計數據	注射隻數	16000隻	17000隻	18000隻	-隻
5	縣長政見（服務效能）	1	[政見編號 73]落實晶片制度及寵物登記	1	統計數據	寵物登記隻數	6000隻	7000隻	8000隻	-隻
6	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究（組織學習）	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	1	統計數據	檢驗件數	200件	220件	240件	-件

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	4%	4%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100%	0%	0%	0%	0%
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習(組織學習)	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時,且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時,數值四捨五入為整數)	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時

彰化縣公務人才創新育成中心中程施政計畫（105 至 108 年度）

壹、使命及願景

一、使命

由於現今國內外局勢瞬息萬變，政府部門所辦理的業務愈趨複雜，遭遇問題所涉及的層面也更加廣泛，因此本中心除專責辦理本縣公務人員在職訓練工作外，更以培育具備策略、創新、跨域、應變及溝通等能力之人才為使命。

二、願景

本中心肩負彰化縣公務人才培育之重任，將持續開發符合縣政推動所需之核心職能訓練及任務性訓練課程，並配合中央年度政策訓練辦理相關課程，積極與培訓機關（單位）、學校策略合作，拓展多元課程，期以「成為一個為彰化縣培育優秀公務人才的專業團隊」為組織發展願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）規劃各項訓練計畫，建構學習型組織環境

- 1、規劃各項訓練計畫，提升員工專業核心能力：為培育員工具備宏觀思維，有效提升行政效能，103 年辦理專題演講 5 場次，計有 1,566 人次參訓，104 年辦理專題演講 7 場次，計有 2,690 人次參訓；並於 103 至 104 年總計辦理其他核心職能訓練（含政策性訓練）場次達 187 場（含多益英語系列課程），年度參訓人數共計 13,541 人；105 年截至 5 月份，辦理訓練場次（不含「彰化縣政府 104 年客製化策略實作專班」課程）共 21 場，參訓人數為 3,207 人。
- 2、建構學習型組織環境：為型塑本府之學習型組織文化，積極鼓勵同仁不斷學習，除增闢多元學習管道，同時亦鼓勵團隊學習及組織學習，俾學習的機會和方式更為寬廣，讓同仁間有更多對話及分享經驗的機會，進而創造知識並廣泛運用。另訂定本府及所屬機關學校公務人員參與數位學習獎勵計畫，規定所屬公務人員每年最低學習時數，超過一定的學習時數者，即予以獎勵。同時利用多元行銷方式，隨時提供數位學習資訊。
- 3、推動職場力養成系列課程：105 年為協助縣府及所屬一級機關同仁對於公務上經常需要或未來需要的技能，建立專業的能力，提升職場競爭力，規劃以「簡報及主持技巧」、「面對媒體」、「團隊經營互動」、「英語會話」、「作業流程設計」、「雲端資訊工具應用」及「健康與壓力管理」等 7 項課程，以小班精緻教學方式辦理，後續將持續推陳出新，針對同仁需求規劃共同專業技能課程，截至 5 月份共辦理 5 班次課程，計 163 人次參訓。

（二）提升訓練品質成效

- 1、鼓勵中心同仁參與訓練品質管理相關課程：為提升本中心辦訓品質與成效，持續遴派業務相關同仁參與中央、地方或民間單位辦理之訓練課程，並積極推動 T T Q S 訓練品質認證機制，藉由訓練流程之規劃與執行，確保中心推展訓練之品質。
 - （1）103 年薦派同仁參與地方行政研習中心辦理之「訓練發展管理師培訓班」，並取得合格證書。
 - （2）104 年薦派同仁參與地方行政研習中心辦理之「訓練發展管理師培訓班」。
 - （3）104 年薦派同仁參加 T T Q S 雲嘉南區服務中心辦理之「職能分析與建構班」。
- 2、推動 T T Q S 訓練品質認證機制
 - （1）103 年遴派同仁參與台灣發展研究院之 T T Q S 訓練機構版導入實務班。

- (2) 105 年遴派同仁參與台灣發展研究院之 T T Q S 訓練機構版導入實務班。
- (3) 103 年 4 月至 7 月辦理 4 次 T T Q S 輔導課程，並於同 (103) 年 11 月 14 日接受 T T Q S 人才發展品質管理系統評核，獲得訓練機構版銅牌認證。中心預定於 106 年上半年再次申請 T T Q S 人才發展品質管理系統評核，目標為獲得更高階之認證。
- (4) 執行半年、年度訓練活動精進事項之檢討，針對半年或年度內歷次訓練缺失及學員反應事項進行檢討會議，尋求解決方案，以持續精進辦訓品質。
- (5) 定期辦理中心同仁職能盤點，瞭解辦訓人員之工作態度與職能，進行工作輔導或內部訓練，提升承辦人員辦訓知能。

(三) 推動組織跨域創新學習：

- 1、為因應國內外環境快速變遷，國際、國內社會所發生之危機事件日益多元，本中心於 103 年特別推動「跨域團隊創新競賽」，初步評選 5 大團隊之縣政創意提案進行教師個別輔導，並由「社福行動 DNA」隊：「一張證·一窗口·一站到底」跨機關資源整合服務、「智慧彰化前瞻服務」隊：智慧城市參獎先導計畫、打造銀髮族樂園團隊：高齡友善共營造·健康樂活在彰化—打造銀髮族樂園計畫，及城工農育—「成功·榮譽」隊：費茲洛公園創新行銷企劃案獲得前 3 名，獲獎團隊於擴大主管會報時頒獎表揚，以期藉由此訓練競賽研發多元跨域政策。
- 2、104 年 9 月、105 年 3 月分別辦理當年度「彰化縣政府中階主管共識營」，採異地訓練方式，邀請地方產官學界具專業性或具代表性人士，如：國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系吳明烈教授、彰化「田中馬」關鍵人物田中鎮觀光商圈發展協會鄭宗政理事長等，並結合團隊合作學習模式，邀請臺中市青年高中探索教育師資，帶領參加主管共同體驗團隊合作的核心價值。
- 3、105 年 5 月假行政院人事行政總處地方行政研習中心辦理「中彰投苗高階主管共識營」，邀請臺中、南投、苗栗 3 縣市共同合辦，參訓對象為 4 縣市首長及一級主管，並力邀蔡英文總統蒞臨開場致詞，另聘請內政部葉俊榮部長、國家發展委員會龔明鑫副主任委員、靜宜大學觀光事業學系黃正聰副教授、彰化縣旅遊產業協會吳世長理事長、苗栗縣觀光協會江德利理事長，及南投縣民宿觀光協會彭成裕理事長針對「區域發展策略」、「區域經濟發展」、「區域觀光發展」等議題進行經驗分享與交流，以期 4 縣市能跨域共同發展中部地區觀光產業。

(四) 廣續辦理提升英語力訓練

- 1、配合辦理「線上英語營」：自 102 年起配合行政院地方行政研習中心辦理「線上英語營」課程，各單位對英語有興趣的同仁以報名方式，參加 e 學中心網站之線上英語培訓課程，接受英語營所安排一系列的學習課程，並產出學習成果，俾於短時間內有效提升英語能力。
- 2、彰化縣政府英語力提升計畫：為提升本縣公務人員英語能力，增加同仁英語多元學習管道，特訂定「彰化縣政府英語力提升計畫」，並以「普及性」、「專業性」及「永續性」三面向實施策略。「普及性」及「專業性」策略之推動，現階段以本府暨所屬一級機關人員為參訓對象，分別開辦多益基礎班、多益進階班（或同等認證）課程及多元化專業英語培訓課程等；另「永續性」策略部分，包含營造本府英語學習環境、激勵自主學習參加英檢及行政獎勵等方式，其中有關激勵自主學習參加英檢及行政獎勵方式，所屬各機關、學校、鄉鎮市公所及代表會等得參照本計畫辦理，以鼓勵同仁自主學習。104 年度共開設多益基礎班 7 期、多益進階班 3 期及專業英語培訓班 3 期，參訓人數共計 325 人。
- 3、105 年度規劃辦理「職場力養成系列課程」，課程之一即為「職場英語會話」，聘請外籍講師，以生動有趣的教學方式，讓學員學習職場上實用的英語會話技巧，並協助同仁於英語學習上建立信心與興趣，本年度預計辦理 2 場次。

- (五) 推動海外研習計畫，拓展策略合作管道：配合人事行政總處及國家文官學院推薦中高階優秀人員參加海外短期培訓課程，並遴選優秀同仁參加自辦海外研習課程。102 年本府選送 16 位中高階優秀公務人員出國（新加坡）短期研習，103 年選送 1 位優秀同仁參加「亞洲國際訓練總會（ARTDO）」主辦之第 41 屆年會（印尼），除可開闊公務同仁之國際視野，亦可藉此拓展海外研習合作管道，104 年配合國家文官學院「薦任公務人員晉升簡任官等訓練績優學員海外研習營」選送優秀同仁至荷蘭參與短期出國研習。
- (六) 推動數位學習：配合行政院地方行政研習中心 104、105 年度推動公務人員數位學習實施計畫相關活動辦法，另訂本府推動公務人員數位學習獎勵措施，並依據活動項目之不同，採「全縣動員，分區達成」之方式，提高數位學習成效。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：面對二十一世紀的全球化時代，外在環境變遷、城市競爭激烈的壓力下，縣市政府施政方向，由「管理」走向「治理」的概念是因應時代變遷的一種必然轉變，政府不再能像以往般主導一切，治理是一個上下互動的管理過程，它主要經由合作、協商、夥伴關係、確立認同和共同的目標等方式實施對公共事務的管理。因此，政府部門是否具有優越的創新性、策略性、溝通性特質，以及面對新型態挑戰的應變力，是決定政府機關是否能展現整體競爭力的關鍵；因此政府機關培育創新思維、策略規劃及溝通談判能力之公務人才是亟待必行的重點。

(二) 優先發展課題

- 1、規劃各項訓練計畫，建構學習型組織環境：持續針對核心職能訓練、政策性訓練、專業性訓練、任務性訓練規劃質量並重之訓練課程，並鼓勵本府暨所屬各機關同仁積極參加訓練活動，透過適當的職能訓練研習，提升公務同仁看待事務、處理公務的深度與廣度。
- 2、提升訓練品質成效
 - (1) 加強推動中心同仁之職能盤點：中心內部持續辦理職能盤點業務，檢視承辦同仁之工作態度與專業知能，運用職能盤點結果，進行工作輔導與職能訓練。
 - (2) 鼓勵同仁自學並參與業務相關之訓練課程：提供書籍雜誌或辦理讀書會，鼓勵同仁自主學習，若有業務相關之訓練課程，同仁可視其興趣與工作情況，主動報名參加，中心亦將視業務需求薦派人員參訓。
 - (3) 持續辦理 T T Q S 評核工作，以維訓練品質：持續每 2 年辦理一次訓練品質評核工作，持續精進訓練業務，避免人員調動而影響業務之正常推展與操作流程之正確性，維護訓練業務之執行品質。
 - (4) 定期通盤檢討訓練業務：每半年、年度彙整訓練活動精進事項，提中心會議討論決議，修正調整作業流程，並積極回應參訓學員之建議及反應事項。
- 3、推動組織跨域創新學習：依中心年度訓練計畫，研發具跨域創新之研習課程，提供同仁處理公務所需之模擬跨域平台，以熟稔各單位合作機制，發揮團隊創意解決縣政課題，並可透過團隊合作，學習放下本位主義思維，強化本府整體施政能力與績效。
- 4、賡續辦理提升英語力訓練：除持續配合行政院地方行政研習中心辦理「線上英語營」課程外，本府將自創英語研習課程，將採多元學習方式，提供公務同仁不同的英語學習機會，另外亦將持續與大專院校策略合作，共同推廣英語訓練。
- 5、推動海外研習計畫，拓展策略合作管道：積極爭取每年推動海外研習計畫之預算經費，並遴派優秀同仁或中高階公務菁英參與海外研習，除開拓公務同仁之國際視野，學習他國施政經驗外，訓練單位亦可藉此拓展海外訓練之策略合作夥伴，發展多元學習課程。

6、持續配合行政院地方行政研習中心推動公務人員數位學習實施計畫相關活動，鼓勵公務同仁終身學習。

三、未來四年施政重點

- (一) 依據年度訓練目標及訓練需求，規劃年度訓練課程，以建構學習型組織環境。
- (二) 訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序，提供工作輔導與職能訓練，確保訓練品質成效。
- (三) 建立跨域學習平台，研發創新思維訓練。
- (四) 建構良好英語學習機制，形塑優質英語學習環境。
- (五) 持續推動年度海外研習計畫，提供同仁多元學習機會與學習環境。
- (六) 鼓勵本府暨所屬機關同仁參與數位學習，並視需要修訂獎勵措施。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 規劃年度訓練班次（業務成果）
 - 1、依據「訓練需求調查表」統計分析結果，及業務績效考核項目，訂定年度訓練計畫。
- (二) 建立跨域學習平台，研發創新思維訓練（業務成果）
 - 1、規劃辦理跨域創新課程。
- (三) 建構良好英語學習機制，形塑優質英語學習環境（業務成果）
 - 1、規劃英語學習課程或英語學習社團。
- (四) 持續推動年度海外研習計畫（業務成果）
 - 1、推動本府優秀同仁或中高階主管參與海外研習培訓課程。
- (五) 訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序（行政效率）
 - 1、舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序。
- (六) 訓練需求調查分析（服務效能）
 - 1、針對本府同仁發放「訓練需求調查表」，作為研發自辦課程之依據。
 - 2、配合行政院地方行政研習中心辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」。
- (七) 訂定數位學習獎勵措施，鼓勵同仁參與數位學習（服務效能）
 - 1、每年研訂同仁線上數位學習時數。
 - 2、鼓勵同仁參與數位學習時數，達成目標時數者核予獎勵。
- (八) 提供工作輔導與職能訓練（組織學習）
 - 1、定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）
 - 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 控管編制員額（組織學習）
 - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）
 - 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。
- (四) 推動公務人員終身學習（組織學習）
 - 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	規劃年度訓練班次（業務成果）	1	依據「訓練需求調查表」統計分析結果，及業務績效考核項目，訂定年度訓練計畫	1	統計數據	於每年 1 月底前訂定訓練課程，並發布年度訓練計畫總表	30 場	30 場	30 場	30 場
2	建立跨域學習平台，研發創新思維訓練（業務成果）	1	規劃辦理跨域創新課程	1	統計數據	每年至少 1 場次	1 場次	1 場次	1 場次	1 場次
3	建構良好英語學習機制，形塑優質英語學習環境（業務成果）	1	規劃英語學習課程或英語學習社團	1	統計數據	每年至少 1 場次	1 場次	1 場次	1 場次	1 場次
4	持續推動年度海外研習計畫（業務成果）	1	推動本府優秀同仁或中高階主管參與海外研習培訓課程	1	統計數據	每年至少 1 次	1 次	1 次	1 次	1 次
5	訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序（行政效率）	1	舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	1	統計數據	每年 6 月及 12 月各辦理 1 次	2 次	2 次	2 次	2 次
6	訓練需求調查分析（服務效能）	1	針對本府同仁發放「訓練需求調查表」，作為研發自辦課程之依據	1	統計數據	每年第 3 季發次年度之訓練需求調查表	1 次	1 次	1 次	1 次
		2	配合行政院地方行政研習中心辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」	1	統計數據	每年 10 月或 11 月辦理調查	1 次	1 次	1 次	1 次
7	訂定數位學習獎勵措施，鼓勵同	1	每年研訂同仁線上數位學習時數	1	統計數據	每年至少 1 次	1 次	1 次	1 次	1 次

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
	仁參與數位學習 (服務效能)	2	鼓勵同仁參與數位學習時數，達成目標時數者核予獎勵	1	統計數據	每人每年數位學習時數	5小時	5小時	5小時	5小時
8	提供工作輔導與職能訓練(組織學習)	1	定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練	1	統計數據	每月至少1次	12次	12次	12次	12次

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數=實支數+保留數	3%	3%	4%	4%
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							105	106	107	108
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
		2	約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%	0%	0%	0%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數）	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時